



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE ODONTOLOGÍA



**PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES TITULARES Y FAMILIARES
RESPECTO A LA SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN EN EL
SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL POLICLÍNICO SANIDAD
PNP - PUNO - 2020.**

TESIS

PRESENTADA POR:

Bach. JUAN CARLOS MONZON TAPIA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
CIRUJANO DENTISTA**

PUNO – PERÚ

2022



DEDICATORIA

A nuestro Divino Creador por guiar mi camino y darme la fuerza en los momentos difíciles.

A mi esposa Zindy y mi primogénito Carlos Eduardo por encaminar mi vida a este nuevo reto y soportar mis cambios de humor, falta de tiempo para ellos, apoyarme en todo lo que les pedí; siendo pilares fundamentales en mi vida.

A mis padres Irma, Elsa, Alberto y Augusto por el apoyo incondicional y el aliento constante durante mi formación profesional.

A mis hermanos Cesar, Roció y Albert, que siempre estuvieron dándome su apoyo y su amistad.

A todos mis familiares por estar siempre a mi lado y haberme dado fuerza en los momentos de flaqueza, esto es por ustedes.

JUAN CARLOS MONZON TAPIA.



AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional del Altiplano en especial a la Escuela Profesional de Odontología, por darme la oportunidad de ser profesional por segunda vez.

Mi agradecimiento especial a todas las personas que directa o indirectamente contribuyeron en mi formación profesional.

Al personal de docentes de la Escuela Profesional de Odontología por su comprensión y por sus enseñanzas.

A la Policía Nacional del Perú, en especial a la Sanidad PNP Puno, Comisaria PNP Acora y Comisaria PNP de Familia; por brindarme su apoyo incondicional.

A Fredy Ajahuana Ramos, quien en vida me brindo su amistad, apoyo mi formación profesional y hoy nos cuida desde el cielo.

A todos mis colegas, amigos, compañeros de universidad y familiares que siempre alentaron que logre mi objetivo de ser profesional a todos ellos mi agradecimiento eterno

JUAN CARLOS MONZON TAPIA.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

ÍNDICE GENERAL

ÍNDICE DE FIGURAS

ÍNDICE DE TABLAS

ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

RESUMEN..... 11

ABSTRACT..... 12

CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA..... 14

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA..... 17

1.3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO..... 17

1.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN..... 17

1.5. OBJETIVOS..... 18

1.5.1. Objetivo general..... 18

1.5.2. Objetivos específicos..... 18

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. DEFINICIONES GENÉRICAS..... 19

2.1.1. Satisfacción..... 19

2.1.2. Percepción..... 20

2.1.3. Satisfacción sobre la atención recibida..... 20

2.1.4. Servicio de odontología..... 20

2.1.5. Sanidad PNP..... 21

2.2. ANTECEDENTES DEL PROYECTO..... 22

2.2.1. Antecedentes internacionales..... 22

2.2.2. Antecedentes nacionales..... 28

2.2.3. Antecedentes locales..... 32



2.3. MARCO TEÓRICO.....	35
2.3.1. Percepción de la atención.....	35
2.3.2. Satisfacción en la atención.....	36
2.3.3. Satisfacción del usuario.....	36
2.3.4. Elementos en satisfacción.....	37
2.3.5. Niveles de satisfacción.....	38
2.3.5.1. Complacencia.....	38
2.3.5.2. Satisfacción.....	39
2.3.5.3. Insatisfacción.....	39
2.3.6. Dimensiones de satisfacción.....	39
2.3.7. Instrumentos de medición de la satisfacción.....	39
2.3.8. Puntos importantes que conforman la satisfacción.....	42
2.3.9. Atención odontológica.....	42
2.3.9.1. Servicio odontológico.....	42
2.3.9.2. Satisfacción del servicio odontológico.....	43
CAPÍTULO III	
MATERIALES Y MÉTODOS	
3.1. AMBITO DE ESTUDIO.....	45
3.1.1. Ámbito general.....	45
3.1.2. Ámbito específico.....	46
3.2. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN.....	46
3.2.1. Tipo de investigación.....	46
3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	47
3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN.....	47
3.4.1. Población.....	47
3.4.2. Muestra.....	47
3.4.3. Tamaño de muestra o grupo.....	47
3.4.4. Tipo de selección de muestra o grupo.....	47
3.4.5. Caracterización de la muestra.....	47
3.4.5.1. Criterios de inclusión.....	47
3.4.5.2. Criterios de exclusión.....	48
3.4.6. Consideraciones éticas.....	48



3.4.6.1. Consentimiento informado.....	48
3.4.6.2. Permisos correspondientes.....	48
3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	48
3.5.1. Técnicas de investigación.....	48
3.5.2. Instrumentos de investigación.....	48
3.5.3. Validación del instrumento.....	48
3.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	49
3.7. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	50
3.7.1. Fase de coordinación.....	50
3.7.2. Fase de recojo de la información.....	50
3.8. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS ESTADÍSTICOS.....	53
CAPÍTULO IV	
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	
4.1. RESULTADOS.....	54
4.2. DISCUSIONES.....	64
V. CONCLUSIONES.....	67
VI. RECOMENDACIONES.....	70
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	71
ANEXOS.....	75

Área : Ciencias de la salud

Línea : Salud Pública y ocupacional

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 12 de enero del 2022



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 01. Mapa de la región Puno.....	45
Figura 02. Policlínico Sanidad PNP Puno.....	46



ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 01. Percepción de la satisfacción de pacientes atendidos.....	55
Gráfico 02. Percepción de la satisfacción de los pacientes titulares.....	57
Gráfico 03. Percepción de la satisfacción de los pacientes familiares.....	59
Gráfico 04. Percepción de la satisfacción de los pacientes según género.....	61
Gráfico 05. Percepción de la satisfacción según categoría de los pacientes.....	63



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 01. Percepción de la satisfacción de pacientes atendidos.....	54
Tabla 02. Percepción de la satisfacción de los pacientes titulares.....	56
Tabla 03. Percepción de la satisfacción de los pacientes familiares.....	58
Tabla 04. Percepción de la satisfacción de los pacientes según género.....	60
Tabla 05. Percepción de la satisfacción según categoría de los pacientes.....	62



ÍNDICE DE ACRÓNIMOS

PNP	: Policía Nacional del Perú
REGSAPOL	: Región de Sanidad policial
OPS	: Organización Panamericana de la salud
OMS	: Organización Mundial de la Salud
AUS	: Aseguramiento Universal en Salud
IPRES	: Instituciones Prestadoras de Salud
MINSA	: Ministerio de Salud
ESSALUD	: Seguro Social de Salud
INEI	: Instituto Nacional de Estadística e Informática
SALUDPOL	: Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú
UNAP	: Universidad Nacional del Altiplano Puno
ENAHO	: Encuesta Nacional de Hogares sobre Condiciones de Vida y Pobreza
CDD	: Clínica Dental Docente



RESUMEN

Objetivo. En el presente trabajo de investigación se toma una especial atención por realizar un estudio que permita medir la satisfacción de los pacientes titulares y familiares atendidos en el servicio odontológico del policlínico Sanidad PNP Puno 2020.

Materiales y Método. El diseño del estudio es de tipo cuantitativo no experimental, cuyo método de estudio es descriptivo, observacional, prospectivo de corte transversal. La muestra consta de 240 pacientes atendidos en el periodo de 02 meses durante el año 2020 entre titulares y familiares a los cuales se les aplico una ficha de datos con la escala de satisfacción en cuando a la atención recibida tabulando los datos para obtener los resultados.

Resultados. La evaluación de la percepción de los pacientes titulares y familiares respecto a la satisfacción de la atención odontológica tuvo una muestra de 240 pacientes encuestados; 120 titulares y 120 familiares, donde 102 son mujeres 43% y 138 son varones 57%. El estudio evidencia una percepción de la satisfacción con tendencia negativa, con una satisfacción media con 40.4% siendo está más notoria entre los pacientes varones con un 25.4% y un 15% de pacientes femeninas, percepción de la satisfacción baja con 39.2% siendo esta igual en ambos géneros con 19.6%; y percepción de la satisfacción alta solo un 20.4%, teniendo el género femenino el menor porcentaje, con solo el 7.9 % y el género masculino con 12.5; entre las 02 categorías de pacientes vemos que los pacientes titulares brindan una percepción de la satisfacción de 42.5% satisfacción media, 40.8% satisfacción baja y 16.7% satisfacción alta; lo que indica que estos tienen una percepción negativa; los pacientes familiares evidenciaron que 38.3% tienen una satisfacción media, 37.5% satisfacción baja y 24.2% satisfacción alta, lo que indica que los pacientes familiares tienen una mejor percepción respecto a la satisfacción en la atención del servicio de odontología. **Conclusión:** Los pacientes titulares y familiares del Policlínico Sanidad PNP Puno, evidencian una percepción de la satisfacción con tendencia negativa, la cual va de satisfacción media a satisfacción baja respecto a la atención en el servicio de odontológica.

Palabras claves: Percepción, Satisfacción, Odontología, Sanidad PNP.



ABSTRACT

Objective. In this research work, special attention is taken to carry out a study that allows to measure the satisfaction of the main patients and their families treated in the dental service of the Sanidad PNP Puno 2020 polyclinic. **Materials and Method.** The study design is of a non-experimental quantitative type, whose study method is descriptive, observational, prospective, cross-sectional. The sample consists of 240 patients treated in the period of 02 months during the year 2020 between PNP holders and relatives to whom a data sheet was applied with the satisfaction scale regarding the care received, tabulating the data to obtain the results. **Results.** The evaluation of the perception of the incumbent and family patients regarding the satisfaction of dental care had a sample of 240 surveyed patients; 120 owners and 120 family members, of which 102 are 43% female and 138 57% male. The study shows a perception of satisfaction with a negative trend, with an average satisfaction with 40.4% being more noticeable among male patients with 25.4% and 15% of female patients, low satisfaction perception with 39.2% being the same in both genders with 19.6%; and perception of high satisfaction only 20.4%, with the female gender having the lowest percentage, with only 7.9% and the male gender with 12.5; Among the 02 categories of patients, we see that the incumbent patients provide a satisfaction perception of 42.5% average satisfaction, 40.8% low satisfaction and 16.7% high satisfaction; which indicates that they have a negative perception; Family patients showed that 38.3% have medium satisfaction, 37.5% low satisfaction and 24.2% high satisfaction, which indicates that family patients have a better perception regarding satisfaction in dental service care. **Conclusion:** The patients and relatives of the PNP Puno Health Polyclinic show a perception of satisfaction with a negative trend, which ranges from medium satisfaction to low satisfaction with respect to the care in the dental service.

Keywords: Perception, Satisfaction, Dentistry, Health PNP.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La percepción de la satisfacción en la atención odontológica se relaciona a la actitud que opta el profesional hacia el paciente y esto no solo se da en la atención directa sino consta de varios aspectos que los pacientes evalúan al momento de ser atendidos en el servicio de odontología. Por ello la medición de la satisfacción en el servicio nos permite conocer la percepción de los pacientes sobre la atención que reciben; siendo muy beneficioso para los profesionales de la salud, dado que permite saber con mayor exactitud el problema de cada paciente y el método que se aplicará para su solución.

Existe un interés creciente entre los administradores, los empleados y el gobierno, por mejorar la calidad atención. Existiendo un consenso sobre la necesidad de estudiar la mejor atención con énfasis en el grado de satisfacción del paciente, ya que cualquier variación en el conjunto integrado por el hombre, la organización y el medio ambiente, afectará forzosamente a los demás. De ahí deriva la necesidad de investigar cientos de fenómenos que ocurren a diario dentro de la organización ya que variados estudios han indicado una serie de relaciones que este fenómeno tiene con la satisfacción del paciente y como efecto final, con la sociedad.

En la actualidad investigar los métodos que miden la satisfacción de la atención y describirlos es importante porque permite tomar medidas correctivas para mejorar el servicio odontológico del policlínico Sanidad PNP Puno, incrementando la expectativa y percepción del paciente en la atención odontológica confiable, mejor organización y alto nivel profesional.

Por ello, el hecho de comprender las necesidades actuales y futuras de los pacientes, permite cambiar de actitud y tomar medidas correctivas que mejoren o



incrementen la expectativa y percepción del paciente, como: atención odontológica confiable, mejor organización, nivel profesional óptimo y costos razonables.²⁻⁵

El presente estudio tiene como propósito, describir la satisfacción de la atención del servicio odontológico desde la percepción de los pacientes que acudieron al policlínico Sanidad PNP en el año 2020.

Por la falta de trabajos de investigación en este sector de la población y particularmente en esta institución, se tomó la decisión de hacer un estudio para determinar la percepción de la satisfacción de los pacientes atendidos (titulares y familiares). Cuyos resultados ayudaran a corregir y mejorar los puntos débiles que se evidenciaron en el servicio de odontología.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.

El hecho de brindar tratamientos satisfactorios ganándose la confianza del paciente influye en el progreso de atenciones odontológicas futuras. Asimismo, el profesional debe tener una buena interacción con el paciente y con ello lograr que el usuario quede satisfecho con el servicio recibido.¹⁻⁴

El grado de insatisfacción se da por una mala infraestructura del lugar de atención o profesionales con falta de empatía en la atención, lo cual ya es un problema social muy común que se considera en las consultas del servicio odontológico de rutina, obteniendo resultados insatisfactorios respecto a la comodidad del paciente.¹⁻⁴

Otro punto a tratar son las dificultades en la atención de pacientes, que de cierto modo son inevitables; sin embargo el manejo de dichas dificultades son de importancia ya que mejoran el servicio, los cuales son factores muy importantes para el paciente, por tal motivo no se debe permitir que el paciente se retire insatisfecho, ya que puede ser perjudicial para su salud.⁴



El enfoque actual de las instituciones prestadoras de salud a nivel mundial, surge a exigencia de un mercado cada vez más competitivo que busca mayor satisfacción y calidad en la atención de salud. Estos cambios han originado que en los últimos años se utilice con frecuencia el término cliente o usuario en vez de Paciente, dejando de lado la relación profesional-paciente que constituye el pilar de todo tratamiento de salud.²⁷.

La modernización del Sector Salud en nuestro país sigue también esta dirección y con la finalidad de mejorar la satisfacción de la prestación de servicios de salud, se vienen realizando esfuerzos para mejorar la gestión y la normatización de los procedimientos médico o quirúrgico.²⁷.

El desafío del sector salud es idear e instrumentar de la manera más exitosa, sistemas que fomenten el deseo que tienen los profesionales de mejorar los servicios y al mismo tiempo, satisfacer las exigencias de los pacientes y demás usuarios en la atención de salud. Uno de los problemas con la palabra satisfacción, es que todavía no queda del todo claro dado que satisfacción significa algo distinto para cada persona. Cuando se utiliza la palabra satisfacción, en realidad, el usuario por lo general considera características típicas de la atención de salud, como eficiencia-eficacia, cuidados, aseo, relación interpersonal entre otros²⁷.

La percepción de la satisfacción en las IPRES es sin duda una preocupación de este sector, no sólo por la aspiración a mejorar las capacidades institucionales, sino sobre todo porque en el eje de todos los procesos se encuentra la vida de las personas, cuya salud debe ser promovida y protegida como obligación del Estado. La satisfacción en la atención es condición de eficacia de los esfuerzos e intervenciones desplegadas, garantía de seguridad y trato humano para todos y cada uno de los usuarios²⁷.

Así tenemos que el Policlínico Sanidad PNP Puno, que se encuentra ubicado en la Av. Juliaca S/N a un costado de la comisaria PNP Huáscar. Es un establecimiento de



salud de nivel I-3 de atención, su zona de influencia es la población policial de la zona sur del departamento de Puno, donde el proceso más crítico en la consulta odontológica es la falta de equipos y material adecuado; siendo su potencial el factor profesional conformado por personal de salud policial y no policial que brinda atención odontológica a la población cumpliendo con un horario diurno de 6 horas diarias de lunes a viernes de 08:00 - 13:00 horas y sábados de 08:00 - 12:00 horas. Frente al sentir de los usuarios, este trabajo de investigación consideró la necesidad de determinar percepción de la satisfacción del usuario titular y familiar en la consulta odontológica del Policlínico Sanidad PNP Puno considerando las dimensiones: atención técnica, relación interpersonal, accesibilidad y ambiente de atención; información que se obtuvo a través de instrumentos confiables y validados por la misma institución, como encuestas, método que aún en la actualidad representa una de las formas más rápidas para evaluar aspectos de la satisfacción de la atención de los servicios de salud, de costo bajo y que nos permite identificar oportunamente a pacientes satisfechos y pacientes no satisfechos. Además, debido a la falta de trabajos de investigación que brinden información real de esta institución de Salud en nuestro medio, ciertamente no se conoce la problemática real y actual en cuanto a la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Policlínico Sanidad PNP Puno,

El propósito de este estudio es importante porque en base a la información obtenida se podrá descubrir el nivel de satisfacción de los pacientes, información que se alcanzará a la dirección de Policlínico, esperando que esta adopte las medidas pertinentes a fin de desarrollar acciones orientadas a favorecer el bienestar de los pacientes, de tal manera que esto contribuya en mejorar la satisfacción de la atención en el servicio de odontología y por ende el bienestar de la familia Policial logrando con esto que su institución de salud Policlínico Sanidad PNP Puno, sea más competitiva y eficiente.



1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

¿Cuál es la percepción en cuanto a la satisfacción del servicios de odontología en la atención recibida por los pacientes titulares y familiares que acuden al Policlínico Sanidad PNP Puno 2020?

1.3. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

Con el presente estudio se desea conocer la percepción de la satisfacción de los pacientes titulares y familiares atendidos en el servicio de odontología y de acuerdo a los resultados se pretende mejorar los puntos débiles que se evidencien.

Este trabajo se considera interesante y viable de realizar debido a que tiene acceso a todos los medios para realizar el estudio. El mismo tiene relevancia contemporánea porque se ocupa de un problema actual, al estudiar la percepción de la satisfacción en la atención del servicio de odontología en una institución de salud que está bajo un régimen disciplinario castrense, los cuales son llevados a un nivel académico para su revisión y difusión para poder plantear soluciones a problemas que pudieran afectar la satisfacción en la atención; de manera que se logre un aporte académico y a la par recomendar mejoras en cuanto al servicio odontológico del Policlínico Sanidad PNP Puno.

Se espera que este trabajo de investigación contribuya y sirva como base para mejorar la satisfacción en la atención en el servicio de odontología para el personal policial y sus familiares de la parte sur del departamento de Puno.

1.4. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

Es probable que los pacientes tengan una baja percepción de la satisfacción, respecto a la atención del servicio odontológico del Policlínico Sanidad PNP Puno 2020.



1.5. OBJETIVOS

1.5.1. Objetivo general

Determinar la percepción de la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontológica que brindan el policlínico Sanidad PNP Puno 2020.

1.5.2. Objetivos específicos

- Determinar el grado de satisfacción de los pacientes titulares respecto a la atención odontológica brindada por el policlínico Sanidad PNP Puno 2020.
- Determinar el grado de satisfacción de los pacientes familiares respecto a la atención odontológica brindada por el policlínico Sanidad PNP Puno 2020.
- Determinar el género con menor grado de satisfacción de los pacientes titulares y familiares respecto a la atención odontológica brindada por el policlínico Sanidad PNP Puno 2020.
- Determinar que pacientes titulares o familiares presentan el menor grado de satisfacción respecto a la atención odontológica brindada por el policlínico Sanidad PNP Puno 2020.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 DEFINICIONES GENÉRICAS

2.1.1. Satisfacción

La real academia de la lengua Española atribuye el origen de la palabra del latín *satisfactio-ōnis* a partir de esto se entiende por *satisfacción* la acción o efecto de *satisfacer una necesidad*.⁵

La acción de satisfacer se conoce como *satisfacción*. El término puede referirse a *saciar o compensar una exigencia*, La noción de *satisfacción del cliente* refiere el nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio. La lógica indica que, a mayor *satisfacción*, mayor posibilidad de que el cliente vuelva a contratar el servicio en el mismo establecimiento.

Por otra parte la Organización Mundial de la Salud y la Organización Panamericana de la salud (OPS/OMS, 1994) en su evaluación del desempeño del equipo de salud, definen la calidad según Deming "como el resultado integral ligado a determinados procesos de trabajo, en el marco de la producción de servicios sociales" es decir, que la calidad es una condición compleja, en donde los diferentes componentes y agentes productores de servicios de salud brindan su aporte significativo a un resultado que se está por obtener y que se puede perfeccionar, para dar mayor *satisfacción* a los que necesitan de esos servicios.⁶

La calidad es la *satisfacción* de las necesidades razonables de los usuarios con soluciones técnicamente óptimas, es decir, "la que está en la subjetividad de los usuarios y debe ser explicada y expresada por ellos; corresponde a la *satisfacción* razonable de su necesidad luego de la utilización de los servicios."⁷



2.1.2. Percepción

La palabra percepción proviene del latín *perceptio*, compuesta del prefijo *per* (por completo) y el verbo *capere* (capturar) y el sufijo *tio* (acción y efecto) es decir es la acción y efecto de capturar por completo las cosas.

La real academia de la lengua define como percepción: la acción y efecto de percibir una sensación interior que resulta de una impresión material producida en los sentidos corporales.

La definición de percepción alude tanto al acto como a la consecuencia de percibir algo, es decir, la capacidad para que a través de los sentidos se reciban impresiones o sensaciones externas, lo que también implica que se pueda conocer algo o comprenderlo.

Para entender el concepto de percepción de debe definir y conocer lo que es la sensación que no es sino la respuesta de nuestros órganos y sentidos frente a estímulos recibidos. La percepción organiza, interpreta y analiza estos estímulos.

2.1.3. Satisfacción del paciente sobre la atención recibida

Es la respuesta del paciente sobre la impresión obtenida a través de los sentidos acerca del cuidado que se le brinda. Se obtiene mediante una escala de medición.

2.1.4. Servicio de odontología

El término odontología deriva del griego *odont* (*o*) que significa diente, y de *logos* que significa estudio. La palabra Dentista proviene del latín *dent* (*em*), que en español también significa diente. Concepto; entonces, se puede definir Odontología como la disciplina o especialidad médica que se dedica al estudio de los dientes y las estructuras que los rodean en el territorio maxilofacial, comprendiendo también el tratamiento de sus enfermedades.

Entonces el servicio de odontología se encarga de resolver todas las enfermedades que afectan a la boca y la zona maxilofacial. También se ocupa del estudio y aplicación



de los medios necesarios para fomentar, prevenir y restablecer la normalidad del sistema estomatognático, como parte de un concepto integral de la Salud del individuo, y de la comunidad en la cual está inserto; para ello, fundamenta su desempeño profesional en la ética y en el conocimiento científico y humanístico de los problemas de salud como parte de las condiciones sociales, económicas de la población.

La labor del servicio de odontológica tiene un importante efecto psicológico y estético, pues considerando que los dientes son unos de los principales elementos en la armonía facial, el trabajo de los Cirujanos Dentistas permite al paciente sonreír y expresarse con libertad, mejorando substancialmente su autoestima.

2.1.5. Sanidad PNP

Se denomina como sanidad al conjunto de servicios, personal e instalaciones del estado que se encuentran destinados y abocados a la preservación de la salud pública de los habitantes, cabe destacar que en algunas partes del mundo, a la sanidad se le suman esfuerzos institucionales dirigidos a una población específica como es el caso de la sanidad de la policía nacional del Perú.

La sanidad PNP es una dirección de apoyo destinado a desarrollar actividades de atención integral de salud con énfasis en la prevención, promoción, recuperación y rehabilitación de la salud del personal de la Policía Nacional y sus familiares, con proyección a la comunidad, articulando sus actividades con los demás entes de la salud basados en la Ley 29344. Teniendo como meta ser una Institución competitiva y reconocida en la atención integral de salud, basada en una gestión eficiente, efectiva y participativa con una información adecuada, fomentando los deberes y respetando los derechos de las personas en especial de la familia policial basada en el respeto al ser humano y en la ley 29344 del AUS. Con un trabajo integrado con todas las Instituciones de Salud del Estado y Privadas.



2.2. ANTECEDENTES DEL PROYECTO

2.2.1. Antecedentes internacionales:

Palmieri M. y Sánchez D. (Argentina - 2020), realizaron un estudio titulado “Valoración del nivel de satisfacción de pacientes que acuden a práctica profesional supervisada (PPS) de la Facultad de Odontología UNC” siendo su **Objetivo:** valorar el nivel de satisfacción de los pacientes que concurren a Práctica Profesional Supervisada, Facultad de Odontología UNC, respecto a la atención de alumnos, contemplando las necesidades bucales y las expectativas de los mismos, **Metodología:** Encuesta auto administrada a 204 pacientes, de 21 preguntas, considerando 9 dimensiones de análisis fundamentadas en tres modelos: modelo sistémico de Donabedian, modelo Dropi, y el modelo de gestión de servicios Servqual. **Resultados:** de acuerdo al modelo Servqual la media de satisfacción es de 86%. De acuerdo al modelo sistémico de Donabedian, demostró algunas falencias las dimensiones de Estructura y Proceso.

Gonzales M, Cruz P, Zambrano V, Quiroga G, Palomares y Tijerina G. (México - 2019), “Calidad en la atención odontológica desde la perspectiva de satisfacción del usuario” **Objetivo:** fue evaluar la calidad de la atención odontológica bajo las dimensiones de estructura, procesos y resultados desde la perspectiva de satisfacción del usuario en Unidades de un Sistema Local de Salud. **Metodología:** Se realizó un estudio descriptivo, prospectivo, tipo encuesta de opinión, a partir de la selección al azar de 200 pacientes del total de la consulta dental de las unidades médicas con servicio odontológico, determinando la percepción en cuanto a la calidad de la atención recibida y su grado de satisfacción. Partir de las dimensiones de estructura, proceso y resultados tomando en cuenta los cambios en el estado de salud y la atención recibida. Estadísticamente se determinó la frecuencia y porcentaje de los datos utilizando una significancia estadística de SPSS. **Resultados:** El 90% de los encuestados refirió



siempre recibir un trato amable; el 67.5% recibió la explicación acerca de su tratamiento, el 74.5% mencionó recibir educación para mejorar su salud bucal, el 36.5 % evaluó como excelente el tiempo de espera por ser menor a 20 minutos, el 44.5% como bueno por ser menor a 40 minutos.

Parodi L. y Medin G. (Chile - 2018), “Expectativas y percepciones de calidad de servicio en pacientes de atención dental en un municipio de Chile” **Objetivo:** El objetivo de este estudio fue conocer las expectativas y percepciones de calidad de servicio en pacientes de atención dental del Consultorio Violeta Parra de Chillán. **Metodología:** Este estudio correspondió a una investigación de corte transversal, donde se utilizó la encuesta SERVQUAL para conocer las expectativas y percepciones de calidad de atención según sexo, edad, previsión de salud, nivel educacional y actividad, de todos los pacientes en tratamiento dental. **Resultados:** Se obtuvo como resultados, que las percepciones no superaron a las expectativas en ninguna dimensión, que los hombres obtuvieron mayores expectativas y percepciones que las mujeres y que a medida que aumentaba la edad, aumentaba la percepción de calidad de servicio.

Fernández Ch. (Costa Rica - 2018), “Evaluación de la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en el segundo semestre del 2018” **Objetivo:** El objetivo de la investigación fue evaluar la satisfacción de los usuarios con la atención recibida en la Unidad de Odontología Forense del Departamento de Medicina Legal del Organismo de Investigación Judicial en cuanto a infraestructura, trato recibido y tiempo, durante el segundo semestre del 2018, para la formulación de recomendaciones que contribuyeran con la calidad de los servicios. **Metodología:** Mediante un cuestionario se evaluaron las variables: tiempo de atención, trato recibido e infraestructura y se solicitaron datos sociodemográficos de forma anónima en una



muestra de 57 personas; el análisis de los datos se efectuó mediante coeficientes de variación, promedios y cruces de variables mediante una base de datos en Excel que fue procesada con SPSS 22. **Resultados:** El promedio de satisfacción general es de un 1,46% muy insatisfecho, un 0,33% insatisfecho, un 4.02% satisfecho y en la categoría muy satisfecho el valor promedio de la satisfacción total es del 94,19%. El 36% de la muestra corresponde a mujeres y 64% a hombres; el promedio de edad es de 37,2 años, la secundaria es el nivel educativo predominante (44%). El motivo de valoración principal en ambos sexos es la violencia común. La mayoría de los evaluados proviene de la región central y tardan menos de una hora en trasladarse a valoración. (50,9%).

Sixto I, Arencibia G. y Labrador F. (Cuba - 2018), “Medición del nivel de satisfacción de los servicios clínicos de prótesis estomatológica” **Objetivo:** evaluar el nivel de satisfacción de la población que acude al servicio de salud de prótesis. **Metodología:** se realizó un estudio longitudinal y prospectivo en pacientes ingresados en el servicio de prótesis del policlínico Hermanos Cruz, Pinar del Río, en el período enero-diciembre de 2017. El universo estuvo constituido por 489 pacientes, representando el total de registrados para esa atención y la muestra por 481. La información se recopiló a través de datos obtenidos en la historia clínica de prótesis y una encuesta con variables establecidas como: muy satisfecho, satisfecho e insatisfecho que conforman el índice de satisfacción. Se aplicó la prueba de comparación de proporciones para conocer grado de significación. **Resultados:** el 99.5 %de pacientes resultaron muy satisfechos con las condiciones mecánicas de las unidades dentales y el 98.7 % con la preparación del personal especializado en la consulta y su atención, observándose gran significación entre estos factores con el grado de satisfacción muy satisfecho.

Vásquez G., Corsini G., Silva M., Fuentes J., Chahin M. y Santibáñez D. (Chile - 2016), “Instrumento para Medir Satisfacción de Pacientes sobre Atención Clínica



Odontológica” **Objetivo:** El objetivo fue dar a conocer la importancia de creación de un instrumento de medición de satisfacción de atención para los pacientes que concurren a las clínicas odontológicas de la Universidad de La Frontera. **Metodología:** Los criterios utilizados tanto para la justificación de la creación como los elementos que deben conformar el instrumento de medición, fueron obtenidos de una amplia revisión bibliográfica de distintos índices sociales obteniendo datos sobre la importancia de registrar y procesar la satisfacción del usuario como instrumento de mejoramiento en el mundo moderno de la calidad del servicio entregado por las instituciones. Además, entrega componentes que debieran ser incorporados en una encuesta de satisfacción para el grupo objetivo seleccionado. **Discusiones:** En la actualidad es evidente la necesidad de generar instrumentos que se utilicen en los variados procesos en los distintos ámbitos de la sociedad, fundamentales en el mundo moderno, donde se observa una fuerte influencia de la globalización, y de la cual nuestro país no está exento. En este contexto, donde el usuario cumple un rol primordial en el funcionamiento del sistema, notamos la carencia de métodos de medida que establezcan claramente la situación actual, no sólo de los servicios de salud, si no de clínicas pertenecientes a instituciones universitarias, limita el mejoramiento del servicio entregado tanto para el paciente como para el estudiante, es decir, los usuarios del sistema. Es primordial establecer la problemática evidenciada desde otra mirada, la del usuario del servicio, tal como se está realizando en otros países.

Reyes F., Paredes S., Legorreta S., Romero C., Flores M. y Andersson N. (Mexico - 2015), “Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México” **Objetivo:** Tuvo como objetivo estimar la frecuencia de satisfacción y sus factores asociados en los usuarios de los servicios odontológicos en una jurisdicción sanitaria de Guerrero, México. **Metodología:** Estudio transversal analítico con una muestra de 493 usuarios. Se aplicó un cuestionario cara a cara de 51 preguntas



cerradas con el que se obtuvieron datos sociodemográficos e información acerca de la percepción de los usuarios sobre el servicio odontológico recibido. **Resultados:** De los usuarios, 88,0 % (434/493) reportó estar satisfecho con la atención del servicio dental. El 90,0 % (444/485) manifestó haber recibido un trato bueno o excelente por parte del dentista, 78,0 % (332/425) expresó recibir trato bueno o excelente de parte de la enfermera asistente y 79,0 % (390/491) opinó que las condiciones generales del consultorio eran buenas o excelentes. Al 80,0 % (389/485) de encuestados le pareció corto el tiempo de espera para ser atendidos, y 92,0 % (448/485)

Arocha B., Márquez F. y Estrada P (Cuba - 2015), “Evaluación de la satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en la Clínica Estomatológica "Fe Dora Beris" **Objetivo:** Evaluar la satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en la Clínica Estomatológica "Fe Dora Beris" **Metodología:** Se hizo un estudio descriptivo y transversal de 8 estomatólogos y 120 pacientes atendidos en la Clínica Estomatológica "Fe Dora Beris" de Santiago de Cuba, desde julio hasta diciembre del 2014, a fin de evaluar el nivel de satisfacción de usuarios y prestadores de servicios estomatológicos, para lo cual se utilizó una encuesta. Se reestablecieron criterios, indicadores y estándares. **Resultados:** Entre los principales resultados sobresalieron: solo 2 criterios relacionados con la investigación en los proveedores fueron inadecuados, y con respecto al nivel de satisfacción de los usuarios, el total de los integrantes de la serie manifestaron estar satisfechos con la atención recibida. En la casuística, de los 9 criterios evaluados solo 2 resultaron inadecuados (25,0 %), de manera que la satisfacción de los proveedores fue adecuada. A pesar de que los criterios 8 y 9 no superaron el estándar establecido por el grupo de especialistas, hubo una marcada insatisfacción laboral, pues no se sintieron motivados para investigar, ni estimulados por su trabajo. En cuanto a la satisfacción de los usuarios con la atención recibida, todos los criterios resultaron



adecuados. Para evaluar la satisfacción de los usuarios se tuvieron en cuenta 11 criterios. Se consideró adecuada cuando alcanzó 70 % y más criterios adecuados (entre 8 y 11); inadecuada, con menos de 8 criterios adecuados.

Morales P. (Ecuador - 2014), “Análisis de la calidad en el proceso de atención en el servicio de odontología en el centro de salud Lasso, de la provincia de Cotopaxi, en el periodo de febrero a junio del 2014” **Objetivo:** Evaluar calidad de atención en el servicio de odontología en el Centro de Salud Lasso de la Provincia de Cotopaxi, en el periodo de febrero a junio del 2014. **Metodología** el autor utilizó un cuestionario de preguntas tipo test con múltiples respuestas, el cuestionario fue contestado por una muestra seleccionada al azar y cuyos **Resultados** obtenidos son: de los 94 usuarios encuestados, el 79% manifestó que la atención del servicio de odontología es muy buena, el 19% manifiesta que es bueno y apenas el 2% que es mala. Lo que indica que para el usuario la atención está acorde a las necesidades del paciente. Por otro lado. El 98% de los usuarios describen que recibieron un trato amable por parte del odontólogo y apenas el 2% manifiestan no haber sido atendido con amabilidad. Lo que indica que el servicio de odontología del Centro de Salud tiene una atención con calidez y finalmente El 98% de los usuarios encuestados manifiestan que regresarían a ser atendidos en el servicio de Odontología del centro de Salud de Lasso, apenas el 2% manifiestan que no regresarán a ser atendidos en el servicio

Gubio Q. (Ecuador - 2014), “estudio descriptivo sobre el nivel de satisfacción de pacientes que acuden al servicio de odontología del centro de salud Pomasqui del distrito 17d03 de la parroquia Pomasqui del distrito metropolitano de Quito durante el período enero a marzo del 2014. **Objetivo** determinar el grado de satisfacción de pacientes que acuden al servicio de odontología del centro de salud de Pomasqui del distrito 17d03 de la parroquia Pomasqui del distrito metropolitano de Quito durante el



periodo enero a marzo del 2014. **Metodología** Estudio de tipo cuantitativo observacional descriptivo **Resultados** se evaluaron 206 pacientes, (29% masculino y 71% femenino) La satisfacción en: trato, prestación del servicio en estadística, limpieza y orden del consultorio es muy bueno 47%. De los cuales el 81% requiere mejoras en el trato frente al 19% que dicen que no es necesario. Los pacientes que regresarían lo harían por diversas causas el 70% (cercanía, gratuidad, no hay otro lugar, sin seguro, buena atención) frente a un 30% de los pacientes que no regresarían. De los pacientes que volverían el 37% lo harían por la cercanía frente al 3% que lo harían porque hay buena atención, teniendo presente que la satisfacción es un aspecto subjetivo que en primer lugar nunca se va a llegar a la satisfacción total así como que lo que para un paciente es malo para otro es bueno

2.2.2. Antecedentes nacionales:

Lara A., Hermoza M. y Arellano S. (Lima - 2020), “Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima” **Objetivo:** Determinar la satisfacción de los pacientes que recibieron un servicio odontológico en un hospital en Lima. **Metodología:** El estudio fue observacional, transversal y descriptivo. La muestra estuvo conformada por 702 pacientes. Se utilizó el instrumento SERVQUAL modificado para determinar la satisfacción del paciente. Se incluyeron pacientes mayores o igual a 18 años de edad con derecho de ser atendidos que acudieron al área odontológica. **Resultados:** La frecuencia de pacientes insatisfechos fue de 88,6%, siendo 622 de 702 ($p=0,000$). La insatisfacción fue mayor en pacientes con una edad entre 35-49 años con un 34,5% y en pacientes que acudían a diagnóstico con un 30,9%; siendo en estos casos estadísticamente significativo.

Hernández V., Rojas R. , Prado G. y Bendezu Q. (Lima - 2019), “Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú



y sus factores asociados” **Objetivo:** Estimar la satisfacción con la atención en salud recibida en los establecimientos del Ministerio de Salud (MINSA) en el Perú y determinar sus factores asociados en adultos peruanos **Metodología:** Estudio analítico de corte transversal empleando datos de la Encuesta Nacional de Hogares sobre Condiciones de Vida y Pobreza (ENAHV) 2018. La satisfacción con la atención en salud recibida fue calificada como: muy mala, mala, buena, y muy buena. Se describieron las características de la población en estudio mediante frecuencias y proporciones ponderadas. Para determinar los factores asociados a la satisfacción con la atención recibida, se estimó un modelo logístico ordinal generalizado. **Resultados:** Se incluyó un total de 14 206 adultos (población expandida: 7 684 602) que reportaron haber sido atendidos en algún establecimiento de salud del MINSA. A nivel nacional, el 74,3% de usuarios reportó una satisfacción con el servicio recibido como «bueno o muy bueno». Padecer una enfermedad crónica, tener una lengua materna nativa o vivir en aglomeraciones poblacionales mayores a 2000 personas se asoció con una menor satisfacción con la atención recibida. Vivir en la selva se asoció con un reporte de mayor satisfacción con la atención.

Córdova S., Fernández G. y Ortiz G. (Chiclayo - 2015), “Satisfacción de los pacientes que acuden a la clínica odontológica de la Universidad de San Martín de Porres. Chiclayo, 2015” **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres. Chiclayo, 2015. **Metodología:** El estudio fue no experimental, descriptivo, prospectivo y transversal realizado durante el mes de octubre del 2015 en una población de 60 pacientes que acudieron a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres-Filial Norte; los datos para determinar el nivel de satisfacción se obtuvieron mediante la aplicación de un cuestionario previamente validado. Para el análisis de los



datos se utilizó la estadística descriptiva. **Resultados:** En cuanto al nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Clínica Odontológica de la Universidad de San Martín de Porres el 76.7% lo calificó como buena y el 23.3% como regular.

Torres G. y León M. (Lima - 2015), “Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana”

Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de la Clínica Dental Docente (CDD) de la Facultad de Estomatología Roberto Beltrán de la Universidad Peruana Cayetano Heredia (Lima. Perú), según: dimensiones de satisfacción, sede docente, sexo y edad en el año 2014. **Metodología:** Diseño descriptivo, observacional, prospectivo y de corte transversal con un muestreo probabilístico. **Resultados:** Se incluyeron 200 participantes mayores de 12 años. El estudio demostró que la satisfacción asociada a la edad del paciente solo está relacionada a 2 dimensiones de satisfacción (seguridad y privacidad y atención en general) y a la satisfacción global. Para la Sede San Martín de Porres, el nivel de satisfacción con la información recibida fue la dimensión donde se encontró mayor número de pacientes muy satisfechos 84%, en la Sede San Isidro se encontró que las dimensiones: información recibida e instalaciones, equipos y materiales se encontraron mayor número de pacientes muy satisfechos 83% en ambos casos.

Camba N. (Chimbote - 2014), “Calidad del servicio de odontología en el centro médico el progreso, Chimbote, 2014”. **Objetivo:** determinar la calidad de servicio de odontología en el centro médico el progreso, del distrito de Chimbote. **Metodología:** Investigación descriptiva, aplicada, de corte transversal, cuantitativo y no experimental. La muestra estuvo conformada por 142 pacientes, se presentó cinco dimensiones de evaluación: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. **Resultados:** percibidos por los usuarios fueron: 52,5 % de satisfacción y 47,5 % de



insatisfacción. Estudio muy importante por las dimensiones de la calidad del servicio en elementos tangibles 39,2% satisfechos y 60,8% de insatisfacción. En la dimensión de confiabilidad: 55,1% de satisfechos y 44,9 % de insatisfacción. En la dimensión de capacidad de respuesta: 54,3% de satisfechos y 45,7 % de insatisfacción. En la dimensión de seguridad: 64,6% de satisfechos y 35,4 % de insatisfacción. En la dimensión de empatía: 48,7% de satisfechos y 51,3 % de insatisfacción.

Cedamano G. (Trujillo - 2009), “Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios estomatológicos de los hospitales de EsSalud versus Ministerio de Salud en el distrito de Trujillo el año 2009” **Objetivo:** general comparar el nivel de satisfacción de usuarios atendidos en consultorios estomatológicos de los hospitales de EsSalud con los del Ministerio de Salud en el distrito de Trujillo el año 2009. **Metodología:** Estudio de tipo observacional descriptivo Se tuvo como muestra a 66 usuarios, se les aplico una encuesta personal, anónima, aleatorio, diseñada con las dimensiones: trato humano, información y comunicación, accesibilidad, seguridad y eficacia. **Resultados:** La satisfacción del usuario se clasificó en tres niveles de satisfacción: alta, media y baja. Al comparar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en consultorios estomatológicos de estos hospitales, resultó significativo con el test de independencia de criterios con un nivel de satisfacción mejor en MINSA (alto, 89,4 y no alto: 10,6%). Se concluye que el nivel de satisfacción es mejor en el Ministerio de Salud

2.2.3. Antecedentes locales

Tumi T. (Puno - 2020) realizo un estudio titulado “Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2019” El **objetivo** de la investigación fue determinar el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el



Hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca -2019. **Materiales y métodos** se realizó un estudio descriptivo no experimental, de corte transversal; con una muestra constituida por 50 pacientes que acudieron al servicio de Odontología en el Hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca. Para determinar el nivel de satisfacción de los pacientes se aplicó la encuesta; el cual constaba de 40 preguntas tomando en cuenta: la atención técnica, relación interpersonal, accesibilidad y ambiente de atención. Luego se categorizo en (alto, medio y bajo) según su puntaje. Se usó como programa estadístico el SPSS y Microsoft Excel. **Resultado**, el 30% fueron varones y el 70% mujeres; además el 64% pertenecen a las edades de 18-29 años y el 36% de 30 años a más. También, los pacientes refieren un alto grado de satisfacción con un 72%, y un 28% refiere un grado de satisfacción medio con un P valor de 0.758 obtenido con la prueba de bondad de ajuste de Chi cuadrado por lo cual se acepta la hipótesis planteada siendo $p > 0.05$ no habiendo diferencias estadísticamente significativas con los valores planteados en la hipótesis. Con referencia a la atención técnica el 46% está satisfecho con la atención; el 30% muy satisfecho y el 24% medianamente satisfecho. Con relación al aspecto relación interpersonal el 52% se siente satisfecho; el 28% muy satisfecho y el 20% medianamente satisfecho; de igual forma en el aspecto de accesibilidad el 44% refiere estar satisfecho; el 32% muy satisfecho y el 24% medianamente satisfecho. Y por último respecto al aspecto del ambiente de atención el 50% refiere estar satisfecho; el 30% muy satisfecho y el 20% medianamente satisfecho. **Conclusión**, los pacientes refieren en su mayoría tener un alto grado de satisfacción en la atención recibida por el Hospital Carlos Monge Medrano.

Dueñas H. (Puno - 2019), “Percepción y expectativa de la calidad de atención en pacientes que acuden al servicio de odontología del hospital I clínica universitaria EsSalud Puno – 2019” cuyo **Objetivo** fue Evaluar la percepción y expectativa de la calidad de atención en pacientes que acuden al servicio de odontología del Hospital I Clínica Universitaria EsSalud, Puno -2019.**Materiales Y Métodos:** El estudio fue de diseño



descriptivo, observacional y de corte transversal. La muestra de estudio fue conformada por 82 pacientes encuestados. El instrumento que se utilizó fue la encuesta SERVQUAL modificada estandarizada por el Ministerio de Salud, para su uso en los establecimientos de salud la cual consta de 22 preguntas de Expectativas y 22 preguntas de Percepciones, distribuidas en cinco criterios o dimensiones de evaluación de la calidad con opciones de respuesta de 1 al 7. El número de ítems o preguntas por cada dimensión a evaluar fue la siguiente: Fiabilidad: preguntas del 1 al 5, Capacidad de respuestas: 6 al 9; Seguridad: 10 al 13; Empatía: 14 al 18 y Aspectos Tangibles: 19 a la 22. **Resultados:** Se evaluó la percepción y expectativa de la calidad de atención de los pacientes según 5 dimensiones las cuales se obtuvieron: FIABILIDAD.- El 77.3% de pacientes están satisfechos en su atención y el 22.68% se encontraron insatisfechos. CAPACIDAD DE RESPUESTA. - El 67.5% de pacientes están satisfechos en su atención y el 32.5% se encontraron insatisfechos. SEGURIDAD. - El 82.3% de pacientes están satisfechos en atención y el 17.7% se encontraron insatisfechos. EMPATIA. - El 77.6% de pacientes están satisfechos en su atención y el 22.4% se encontraron insatisfechos. ASPECTOS TANGIBLES. - El 74.7% de pacientes están satisfechos en su atención y el 25.3% se encontraron insatisfechos. **Conclusiones:** La evaluación de la percepción y expectativa de los pacientes fue de 76.4% satisfechos y el 23.6% insatisfechos en su calidad de atención.

Mamani M. (Puno - 2017) PUNO, PERU “Grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de salud Salcedo MINSA, puno-2017” Estudio descriptivo no experimental, de corte transversal; la población estuvo constituida de 60 pacientes que acudieron al servicio de odontología del establecimiento de Salud Salcedo, MINSA -2017, para determinar el grado de satisfacción de los pacientes se aplicó una encuesta a los 60 pacientes; la encuesta consto de 40 preguntas, los Resultado que se obtuvieron muestran un grado de satisfacción alto en (81.7 %), medio



en (18.3 %); no existiendo bajo grado de satisfacción. en cuanto a atributos/dimensiones: Atención técnica: (66.7 %). manifiestan estar satisfecho, (18.3 %) muy satisfecho, (15 %) medianamente satisfecho. Relación interpersonal: (56.7 %). Manifiestan estar satisfecho, (31.6 %) medianamente satisfecho, (11.7 %) muy satisfecho. Accesibilidad: (66.7 %). Manifiestan estar satisfecho, (18.3 %) medianamente satisfecho, (15 %) muy satisfecho. Ambiente de atención: (51.7 %). Manifiestan estar satisfecho, (35 %) muy satisfecho, (13.3 %) medianamente satisfecho. no se reportó en todos los atributos /dimensiones poco satisfecho y no satisfecho. respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Establecimiento de Salud Salcedo, MINSA, Puno-2017.

Cárdenas C. (Puno - 2015), “Nivel de eficacia y eficiencia del servicio de odontoestomatología del hospital regional Manuel Núñez Butrón y su relación con el nivel de satisfacción del usuario Puno-2014”. Estudio de tipo explicativo-correlacional, tuvo como objetivo establecer la relación entre el nivel de eficacia y eficiencia del servicio de odontoestomatología y la satisfacción de sus usuarios, la muestra estuvo conformado de 253 individuos, se realizó una encuesta estructurada utilizando para ello el modelo SERVQUAL. Los resultados fueron que el 92% de los encuestados con el SERVQUAL demostraron estar satisfechos y solo el 1% no dio su opinión. Concluyéndose que el servicio es eficaz-eficiente y por ello está directamente relacionado con la satisfacción positiva percibida por el usuario.

2.3. MARCO TEORICO

2.3.1. Percepción de la atención

La percepción de los usuarios es el resultado de la aplicación de los principios de calidad, equidad, eficiencia y calidez. La evaluación y la satisfacción desde la perspectiva y expectativa del usuario ofrecen un mejoramiento en la atención a los servicios de salud.¹⁷



La percepción y expectativas de un servicio cambian de generación en generación, aspectos que hacen necesario conocer las tendencias, intereses y necesidades de los usuarios con el propósito de identificar las oportunidades de mejora que se presentan en el proceso de atención.¹⁸

La definición de percepción alude tanto al acto como a la consecuencia de percibir algo, es decir, la capacidad para que a través de los sentidos se reciban impresiones o sensaciones externas, lo que también implica que se pueda conocer algo o comprenderlo .¹⁸

Para entender el concepto de percepción se debe definir y conocer lo que es la sensación que no es sino la respuesta de nuestros órganos y sentidos frente a estímulos recibidos. La percepción organiza, interpreta y analiza estos estímulos. En el siglo XX un grupo de psicólogos alemanes realizó un estudio sobre cómo nuestro cerebro organiza las sensaciones para obtener percepciones y planteó la teoría de Gestalt palabra en alemán que significa forma o conjunto total; esta teoría postula que percibimos los estímulos como un todo y no en forma de partes separadas.

2.3.2. Satisfacción en la atención

Satisfacción en la atención se define como la medida en que la atención recibida y el estado de salud resultante cumplen con las perspectivas del usuario. La satisfacción es el valor emitido de acuerdo a la percepción del individuo que lo recibe en relación con las condiciones de las áreas físicas y de las características.⁸

La definición de Satisfacción desde el punto de vista del usuario, en el MINISTERIO DE SALÚD del PERÚ se califica como, el término indicador en el que el paciente emite una opinión de carácter subjetivo por el servicio y atención que recibe. Siendo este de mucha importancia porque facilita información del éxito del



proveedor del servicio para cumplir con las expectativas del usuario. (Ministerio de Salud ⁹).

2.3.3. Satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario respecto a la atención de los servicios de salud es un tema complejo pues está relacionado a factores como edad, ingresos, educación, entre otros. Siendo actualmente un factor importante para generar planes de gestión en las instituciones del Perú.¹¹

La forma de tratar la satisfacción del usuario ha cambiado con el tiempo. Primero se ligó a expresiones como calidad asistencial y rendimiento del servicio (evaluado directamente por el usuario). Luego fue concebida como una medida del resultado de la interacción profesional-paciente. Asimismo, se empezó a considerar su carácter multifactorial, relacionándolo con variables como sexo, edad, condición laboral, entre otras.¹¹

La satisfacción de los usuarios puede mejorar con la aplicación de estrategias que simplifiquen y agilicen los procesos de atención en las instituciones de salud ¹¹

La satisfacción del usuario tema de interés creciente en salud pública y gestión de servicios, su entendimiento causal es complicado y compuesto, primero porque reside en la percepción propia del usuario basándose en metodologías, técnicas e instrumentos de medición diversas poco estandarizadas. Por otra parte la presión social por servicios de salud accesibles y de calidad que atiendan a las necesidades de la población se tiene la relación con la satisfacción, utilización de servicios, conducta terapéutica del paciente, continuidad y resultados en salud ¹⁰

La satisfacción del usuario se da mediante 5 ejes:



- Institución: características generales y específicas como localización, apariencia, limpieza, confort.
- Atributos del servicio: se consideran percepción de la calidad, tiempo de espera, costo del servicio, exámenes de diagnóstico.
- Personal: Incluye aspectos como disponibilidad, desempeño profesional, estilo personal, estilo de comunicación.
- Personal no médico: Técnicos, y otros aspectos que en ellos se incluyen disponibilidad, actitud y desempeño.
- Servicios relacionados: fármacos y alimentación.

2.3.4. Elementos en satisfacción

Desde la perspectiva del paciente, el servicio asistencial inicia en el momento mismo en que entra a la IPRES, donde influyen múltiples factores propios del proceso. El objetivo de los servicios de salud debe ser individualizar la atención de salud, de acuerdo a las necesidades del paciente y su entorno humano (familia, etc.), pretensiones y circunstancias propias de cada momento, en que el paciente utiliza los servicios de salud moldeando los servicios de acuerdo a las necesidades y expectativas de este ⁸

La satisfacción se referir a tres elementos diferentes:

- Trato recibido durante el proceso de atención por parte del personal implicado.
- Atención recibida y su repercusión en el estado de salud de la población.
- Elementos organizativos.

2.3.5. Niveles de satisfacción

Los niveles de satisfacción del paciente es un concepto multidimensional, en el que se evalúan de manera individual distintos aspectos relacionados con el cuidado de la salud para llegar a hacer una evaluación global de la misma. Algunos niveles de la satisfacción asociadas al cuidado dental han sido identificados y son relacionadas a aspectos afiliados

al diagnóstico y tratamiento, relaciones interpersonales, accesibilidad-disponibilidad, costos, eficacia-resultados, facilidades y actitudes acerca de la atención ¹²

La medición de los niveles de satisfacción de los usuarios es una parte fundamental para evaluar la calidad de los servicios de salud bucal. Los resultados de estos estudios tienen la finalidad de orientar la dirección hacia donde deben encaminarse los esfuerzos y las acciones para el mejoramiento continuo en los servicios públicos de salud. La importancia de conocer el nivel de satisfacción e intentar elevarlo, estriba en que un paciente satisfecho se apega mejor a los tratamientos y cuidados indicados por el estomatólogo, y esto hace que mejore su condición de salud ¹³

Los pacientes experimentan niveles de satisfacción los cuales son:

2.3.5.1. Complacencia. - Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del paciente. Dependiendo el nivel de satisfacción del paciente, se puede conocer el grado de lealtad hacia la institución. Por ejemplo: un paciente insatisfecho cambia una marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por el centro de salud), por su parte el paciente satisfecho se mantendrá leal; pero tan solo hasta que encuentre otro servicio que tenga una mejor oferta (lealtad condicional). En cambio, el paciente complacido será leal a un servicio porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional.

2.3.5.2. Satisfacción. - Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del paciente.

2.3.5.3. Insatisfacción . - Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del paciente. Por este motivo las IPRES buscan complacer a sus pacientes mediante la promesa que pueden ofrecer y entregar más de lo que prometen.



2.3.6. Dimensiones de satisfacción

Validez. - Es la característica principal del servicio que brinda el servicio de salud de manera correcta y eficaz además de la capacidad de lograr el resultado que se desea o se espera en relación a las expectativas del paciente ¹⁴

Confiabilidad. Es la capacidad para desempeñar el servicio que se promete de forma eficaz y segura. Desde una perspectiva más amplia, la confiabilidad significa que la IPRES cumple sus promesas acerca de la entrega, de la prestación del servicio, la solución de problemas y los precios. La calidad de confiabilidad, es la probabilidad del buen funcionamiento de una cosa, es también la credibilidad, veracidad y honestidad en el servicio brindado ¹⁴

Lealtad. Se define como el sello distintivo de los grandes líderes y se da cuando los líderes pueden ayudar a sus empleados a construir relaciones con los pacientes correctos: los pacientes que puedan crear un valor tan consistente, que quieran regresar por más, tarde o temprano hacer todos sus negocios con esta compañía. ¹⁴

2.3.7. Instrumentos de medición de la satisfacción del usuario

La Organización Mundial de la Salud (OMS) propuso en el 2000, un marco de referencia para la evaluación del desempeño de los sistemas de salud, destacando que éste no tiene únicamente la meta de mejorar y mantener la salud de la población, sino también satisfacer las necesidades de sus usuarios desde sus expectativas acerca de la atención en salud. De esta forma, se resalta que la satisfacción y percepción de la calidad del servicio reportada por el usuario no depende únicamente de los resultados en salud obtenidos, sino también implica la capacidad de responder a las expectativas legítimas de la población respecto a las dimensiones no sanitarias de sus interacciones con el sistema de salud ¹⁹



La importancia de creación de un instrumento de medición de satisfacción de atención para los pacientes que concurren a las clínicas odontológicas de la Universidad de La Frontera. Los criterios utilizados tanto para la justificación de la creación como los elementos que deben conformar el instrumento de medición, fueron obtenidos de una amplia revisión bibliográfica de distintas índoles sociales, obteniendo datos sobre la importancia de registrar y procesar la satisfacción del usuario como instrumento de mejoramiento en el mundo moderno de la calidad del servicio entregado por las instituciones. Además, entrega componentes que debieran ser incorporados en una encuesta de satisfacción para el grupo objetivo seleccionados.¹⁹

Actualmente muchos sistemas universitarios poseen instancias evaluativas tanto por parte de los alumnos como de los pares, sin embargo, los distintos autores justifican la creación de encuestas de usuarios para lograr mejoras no evidenciadas de los mismos participantes del sistema.¹⁵

Las universidades trabajan arduamente en generar un recurso humano que satisfaga las necesidades de la población, intentando formar profesionales de calidad, con formación ética y humanista, para la realización de distintas acciones tanto en individuos como en la comunidad., Schweiger & Álvarez (2007) explican que actualmente hay carencia de métodos de medida que establezcan claramente la situación actual de los sistemas y servicios de salud en cuanto a la calidad de los servicios entregados a los usuarios¹⁵

Actualmente, varias universidades e instituciones carecen de un sistema de medición de calidad de atención y satisfacción de los pacientes atendidos en éstas, que según la visión actual de las instituciones, es fundamental para establecer la problemática evidenciada desde otra mirada, la del usuario del servicio, tal como se está realizando en otros países (Tsuchida et al., 2003)¹⁵



Los cambios en la actualidad no son realizados al azar, y la investigación ha tomado un rol predominante en justificar y obtener resultados fruto del método científico, que con argumentación y revisión de distintos autores sumado a los resultados obtenidos en el estudio, permiten realizar cambios sustentados y con un impacto en la sociedad. ¹⁵

En el actual contexto de la entrega de servicios, la calidad toma un rol protagónico tanto en los países desarrollados como en el nuestro, donde se está apuntando hacia la percepción del usuario como mecanismo de medición de este parámetro, no sólo en las instituciones públicas, si no también probadas, tal como explica Tsuchida Fernandez et al. En su artículo. A su vez, Massip Pérez et al. Explican que la tendencia actual apunta hacia la humanización de la atención, que a su vez, va directamente relacionado en otorgar servicios de mayor calidad. ¹⁵

Según Velandia Salazar et al., la sociedad espera lograr ciertos estándares de calidad que conlleven a un sistema de salud que sea justo, equitativo, universal, solidario, eficiente, eficaz, democrático, participativo, descentralizado e integrado. A la vez, este autor expresa que la medición de calidad de atención permite no sólo determinar el desempeño del sistema de salud evaluado, si no determinar cómo es la atención recibida por el paciente, en un contexto de valores, y determinando según los resultados obtenidos la satisfacción o insatisfacción del paciente. ¹⁵

2.3.8. Puntos importantes que conforman la satisfacción del usuario

Está conformada por tres importantes puntos:

PRIMERO. El producto observado: es considerado como el resultado que el cliente percibió o recibió del servicio que le dieron.



SEGUNDO. Las expectativas: el cliente tiene la esperanza de conseguir lo que busca “algo”.

TERCERO. La satisfacción: al final de recibir un producto o servicio los clientes o pacientes dan su criterio personal para calificar lo que recibieron mediante niveles de satisfacción:

Insatisfacción: está presente cuando lo ofrecido no resalta ni cumple con las expectativas que quería el paciente sobre su atención.

Satisfacción: ocurre cuando la atención recibida y lo que se ofreció por el profesional cumple con las esperanzas que el cliente tenía de su tratamiento. ¹⁶

2.3.9. Atención odontológica

2.3.9.1. Servicio odontológico

El término odontología deriva del griego *odont (o)* que significa diente, y de *logos* que significa estudio. La palabra dentista proviene del latín *dent (em)*, que en español también significa diente. Concepto; entonces, se puede definir odontología como la disciplina o especialidad médica que se dedica al estudio de los dientes y las estructuras que los rodean en el territorio maxilofacial, comprendiendo también el tratamiento de sus enfermedades.

Entonces el servicio de odontología se encarga de resolver todas las enfermedades que afectan a la boca y la zona maxilofacial. También se ocupa del estudio y aplicación de los medios necesarios para fomentar, prevenir y restablecer la normalidad del sistema estomatognático, como parte de un concepto integral de la Salud del individuo, y de la comunidad en la cual está inserto; para ello, fundamenta su desempeño profesional en la ética y en el conocimiento científico y humanístico de los problemas de salud como parte de las condiciones sociales, económicas de la población. ³



La labor del servicio de odontológica tiene un importante efecto psicológico y estético, pues considerando que los dientes son unos de los principales elementos en la armonía facial, el trabajo de los Cirujanos Dentistas permite al paciente sonreír y expresarse con libertad, mejorando substancialmente su autoestima y su relación con los demás.

2.3.9.2. Satisfacción del servicio odontológico

En la medición de la satisfacción del paciente debemos considerar, entre otros aspectos, que el usuario participe en la toma de decisiones relacionadas con su salud; que el usuario tenga acceso a la información sobre su salud; que el usuario reciba toda la información que requiere sobre su estado de salud y tratamiento; que el usuario reciba un trato humano, goce plenamente de todos sus derechos y no reciba agravios a su dignidad; que el tiempo transcurrido entre la búsqueda de atención y la provisión del servicio no genere riesgos o molestias además de las que ocasionó la búsqueda de atención; que las características físicas de la unidad de servicio, como limpieza, disponibilidad de baños, amplitud e iluminación, sean apropiadas. Estos dominios o factores fueron identificados, y definidos por grupos de expertos por la OMS con el fin explícito de integrar los aspectos más relevantes de la relación de los usuarios con el sistema de salud. La satisfacción del paciente, en las atenciones de salud en general, ha demostrado la importancia de la confianza del paciente con el profesional, en relación a la calidad de la atención. Esto es muy relevante en todos los aspectos de la atención dental, pero es particularmente importante en situaciones donde la cooperación del paciente es vital, como por ejemplo en la terapia periodontal y en la atención de niños. Que los dentistas conversen y sean comunicativos con los niños es un importante criterio de evaluación por los pacientes. Estudios han reportado desde



hace muchos años, la importancia de la comunicación y la entrega de información a los pacientes. Hay estudios que reportan que la satisfacción con la atención dental está fuertemente influenciada con experiencias previas, la importancia de la comunicación y la entrega de información a los pacientes.²⁰

La satisfacción supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado por un sistema. Se define también como la medida en que la atención sanitaria y el estado de salud resultante cumplen con las expectativas del usuario. Por ello, la satisfacción se puede considerar como un indicador subjetivo, porque está enfocado más hacia percepciones y actitudes de la persona que hacia criterios concretos y objetivos.

Por su parte, Miranda. Refiere que la satisfacción del consumidor no solo es para cubrir sus expectativas, sino para excederlas y que la meta es agregar valor a lo que el consumidor quiere.²⁰

Por tanto, si satisfacer las expectativas de los receptores del servicio odontológico es tan importante como se ha dicho, entonces es necesario recopilar suficiente información de los pacientes sobre sus necesidades y expectativas que determinen el nivel de calidad requerido, por lo que cuando realizamos la anamnesis del paciente que va a recibir rehabilitación protésica es muy importante conocer su mayor preocupación con el tratamiento a recibir, aspecto importante para garantizar una adecuada satisfacción del servicio de odontología.²⁰

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. AMBITO DE ESTUDIO

El presente estudio se realizó en el distrito de Puno, Provincia de Puno, Departamento de Puno, la región de Puno. Tiene una extensión territorial de 71.999 km² (5,6% del territorio nacional); es decir, es el quinto departamento más grande del país. A su vez está dividida en 13 provincias: Puno, Azángaro, Carabaya, Chucuito, El Collao, Huancané, Lampa, Melgar, Moho, San Antonio de Putina, San Román, Sandia y Yunguyo.

Según las proyecciones poblacionales del INEI al 2019, Puno albergaba una población de 1'471,160 habitantes, lo que representa el 4.4% de la población nacional.³⁵

Figura 01. Mapa de la región Puno.



Fuente: Oficina de Gestión de la Información y Estadística.

3.1.1. Ámbito general

La presente investigación se realizó en el departamento de Puno, el cual se ubicada en la sierra sudeste del país, meseta del Collao a: 13°00'66"00" y 17°17'30" de latitud sur y los 71°06'57" y 68°48'46" de longitud oeste del meridiano de Greenwich.

Limita por el sur, con la región de Tacna. Por el este con la República de Bolivia y por el oeste con las regiones de Cusco, Arequipa y Moquegua.

3.1.2. **Ámbito específico**

El presente trabajo de investigación se realizó en la ciudad de Puno, ciudad ubicada al sureste del Perú, capital del departamento de Puno y provincia de Puno. Abarcando desde el centro poblado de Uros Chulluni al noreste, distrito de Paucarcolla al norte, la urbanización Totorani al noroeste llegando el centro poblado de Ichu al sur y la comunidad "Mi Perú" al suroeste. Con un clima frío y seco, debido a su ubicación cercana a orillas del lago a la vez temperado por la influencia del efecto termorregulador del lago. Con presentación de lluvias anuales en los meses de diciembre a abril. El presente trabajo de investigación se realizó en el Policlínico Sanidad PNP Puno. Que se encuentra ubicado en la Av. Juliaca S/N a un costado de la comisaria PNP Huascar.

Figura 02. Policlínico Sanidad PNP Puno.



Fuente: Elaboración propia.

3.2. TIPO Y DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

3.2.1. Tipo de investigación:

- Según análisis y alcance de los resultados DESCRIPTIVO
- Según periodo y secuencia de estudio TRANSVERSAL



- Según tiempo de ocurrencia de hechos PROSPECTIVO
- Según intervención del investigador OBSERVACIONAL

3.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

- Cuantitativo: Descriptiva
- Observacional, No Experimental

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN

3.4.1. Población

Se considerará a todos los pacientes que tengan cobertura de SALUDPOL entidad aseguradora de la Policía Nacional del Perú.

3.4.2. Muestra

Pacientes

- Titulares.
- Familiares.

3.4.3. Tamaño de muestra o grupo

El tamaño fue determinado por el promedio de atenciones diarias siendo esta de 03 pacientes titulares y 03 pacientes familiares por día haciendo un total de 120 pacientes titulares y 120 pacientes familiares atendidos en el periodo de 02 meses, haciendo un total de 240 pacientes.

3.4.4. Tipo de selección de muestra o grupo

No probabilístico por conveniencia.

3.4.5. Caracterización de la muestra

3.4.5.1. Criterios de inclusión: Serán incluidos en el presente estudio.

- El personal de oficiales, sub oficiales, y familiares que acepten participar en el presente estudio.
- Pacientes mayores de 18 años.



- Pacientes que tengan cobertura del seguro Salupol.

3.4.5.2. Criterios de exclusión: No serán incluidos en el presente estudio.

- El personal de oficiales, sub oficiales y familiares que no acepten participar en el presente estudio.
- Pacientes menores de 18 años.
- Pacientes que no tengan cobertura del seguro Salupol.
- Pacientes psiquiátricos.

3.4.6. Consideraciones éticas

3.4.6.1. Consentimiento informado: Carta de consentimiento informado para los pacientes que deseen participar en el estudio.

3.4.6.2. Permisos correspondientes: Solicitud de autorización para recolectar datos en las instalaciones de la “Sanidad PNP - Puno” en el servicio de odontología.

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS

3.5.1. Técnicas de investigación: el presente estudio utilizó una encuesta. La cual está dividida en 4 dimensiones: atención técnica, relación interpersonal, accesibilidad y ambiente de atención. Cada dimensión posee 10 preguntas de respuesta única con 5 alternativas va desde no satisfecho, poco satisfecho, medianamente satisfecho, satisfecho y muy satisfecho.

3.5.2. Instrumentos de investigación: Cuestionario

3.6. Validación del instrumento: Instrumento fue validado por el jefe del área de gestión de calidad de la REGSAPOL PNP Puno. Así mismo el instrumento fue utilizado en el estudio de Elizondo J 14, Ana Esther Consuelo Alfaro Zelada (2014) y Armando W. (2017).

3.7. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Título: PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES TITULARES Y FAMILIARES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLÓGIA DEL POLICLÍNICO SANIDAD PNP - PUNO – 2020						
VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIÓN	INDICADOR	SUB INDICADOR	ESCALA	VALOR FINAL
<p><u>Independiente:</u> Satisfacción</p>	<p>La acción de satisfacer o satisfacerse se conoce como satisfacción. El término puede referirse a saciar o compensar una exigencia, La noción de satisfacción del cliente refiere el nivel de conformidad de la persona cuando realiza una compra o utiliza un servicio.</p>	<p>Servicio de odontología Policlínico.</p>	<p>Ficha de encuesta Pacientes titulares Pacientes familiares</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Muy satisfecho • Satisfecho • Medianamente Satisfecho • Poco Satisfecho • No Satisfecho 	<p>Ordinal</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 147 - 200 Puntos - Alta • 94 - 146 Puntos – Media • 40 - 93 Puntos – Baja

Fuente: Elaboración propia.



3.8. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

3.8.1. Fase de coordinación

Se solicitó autorización al Director del establecimiento de Salud Policlínico Sanidad PNP - Puno para ejecutar el presente trabajo de investigación, obteniéndose el respectivo proveído para la ejecución de la investigación.

La dirección coordinó con el Jefe del Servicio de Odontología para que se brinde las facilidades en la ejecución de la investigación.

Se realizó la presentación del ejecutor de la investigación, se explicó a los profesionales del servicio de odontología el título, los objetivos y la utilidad de la investigación.

3.8.2. Fase de recojo de la información

Antes de aplicar la encuesta a los pacientes que aceptaron participar de forma voluntaria en la investigación, se les informo que esta es de carácter confidencial y anónimo.

Antes de explicar el llenado de la encuesta se hace entrega del consentimiento informado (Anexo 03) para que los pacientes lo lean y firmen en un tiempo prudencial, de este modo acepten participar de la investigación.

Al proporcionar a cada paciente que acudieron al Servicio de Odontología del establecimiento Policlínico Sanidad PNP – Puno, después de haber recibido atención odontológica, se explicó las preguntas expuestas en la encuesta y la manera de cómo responder en un tiempo prudente absolviendo las dudas y preguntas que estos tuvieron durante el llenado de la encuesta.

La encuesta, consta de dos partes:

Datos generales:

- Edad.
- Grado de estudios.



- Sexo.
- Tipo de paciente.

Datos específicos: contienen 40 preguntas, 10 por cada dimensión que abordamos:

- Atención técnica : 10 preguntas.
- Relación interpersonal : 10 preguntas.
- Accesibilidad : 10 preguntas.
- Ambiente de atención : 10 preguntas.

El instrumento consto de preguntas cerradas de respuesta única, cada pregunta tuvo 5 alternativas como respuesta que iba desde:

- No satisfecho.
- Poco satisfecho.
- Medianamente satisfecho.
- Satisfecho.
- Muy satisfecho.

Primero: se evaluó el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la atención odontológica a partir de 40 preguntas, subdivididos en 4 dimensiones, con 5 respuestas para cada una según la escala de Lickert con valores desde:

- No satisfecho : 1
- Poco satisfecho : 2
- Medianamente satisfecho : 3
- Satisfecho : 4
- Muy Satisfecho : 5

Luego se realizó la categorización para cada dimensión de la siguiente manera:

- Muy satisfecho : 43 a 50 puntos.
- Satisfecho : 35 a 42 puntos.



- Medianamente satisfecho : 27 a 34 puntos.
- Poco satisfecho : 19 a 26 puntos.
- No satisfecho : 10 a 18 puntos.

Segundo: se midió la satisfacción de los pacientes respecto a la atención odontológica brindada por el establecimiento Policlínico Sanidad PNP – Puno, con la siguiente categorización.

- Alto : 147 a 200 puntos.
- Medio : 94 a 146 puntos.
- Bajo : 40 a 93 puntos.

Estos valores se obtuvieron de la sumatoria de la puntuación de la categorización de cada dimensión.

Se realizó la tabulación de los resultados obtenidos de los pacientes titulares y familiares para determinar si la hipótesis planteada es correcta.

Esta fase duro 02 meses siendo directamente proporcional con los días de atención al público por parte del establecimiento Policlínico Sanidad PNP - Puno.

Se encuestó a los usuarios que asistieron al Servicio de Odontología del establecimiento Policlínico Sanidad PNP - Puno. Tomando en cuenta los criterios de inclusión y exclusión, para ser encuestados cada uno de los pacientes fueron abordados en el servicio de odontología.

Las encuestas fueron realizadas en forma respetuosa y responsable hasta completar la cantidad planteada para la muestra de la población.

La encuesta contiene preguntas que pretende explorar la percepción de los pacientes respecto a la satisfacción de la atención en el Servicio de Odontología del Policlínico Sanidad PNP - Puno 2020, que es definida íntegramente por los pacientes luego de su atención odontológica.



3.9. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS ESTADÍSTICOS

Reunido los datos se codificó y organizó la información obtenida, Los datos fueron ingresados a un cuadro del programa Microsoft Excel, a partir de la cual se elaboró una tabla de doble entrada para mostrar los resultados de frecuencia.

Los resultados obtenidos fueron analizados y relacionados de acuerdo a los objetivos con un análisis del tipo correlacional. Con estos se procedió a realizar la decisión de la hipótesis.

Los resultados finales fueron tabulados y procesados en el programa de Microsoft Excel para la elaboración de los cuadros y gráficos de barras.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

A continuación, se presenta los resultados obtenidos aplicada la encuesta al cabo de 02 meses logrando completar nuestra muestra de 240 pacientes; 120 titulares (policías) y 120 familiares (padres, esposas e hijos) todos mayores de 18 años los cuales fueron atendidos en el servicio de odontología del Policlínico Sanidad PNP Puno.

Se realizó inicialmente una matriz de datos en el programa Excel y de esta manera continuar con la tabulación de datos obtenidos en las encuestas, posteriormente se elaboran los cuadros y gráficos que reflejan los resultados.

Tabla 01.

Percepción de la satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de odontológica que brinda el policlínico Sanidad PNP Puno 2020.

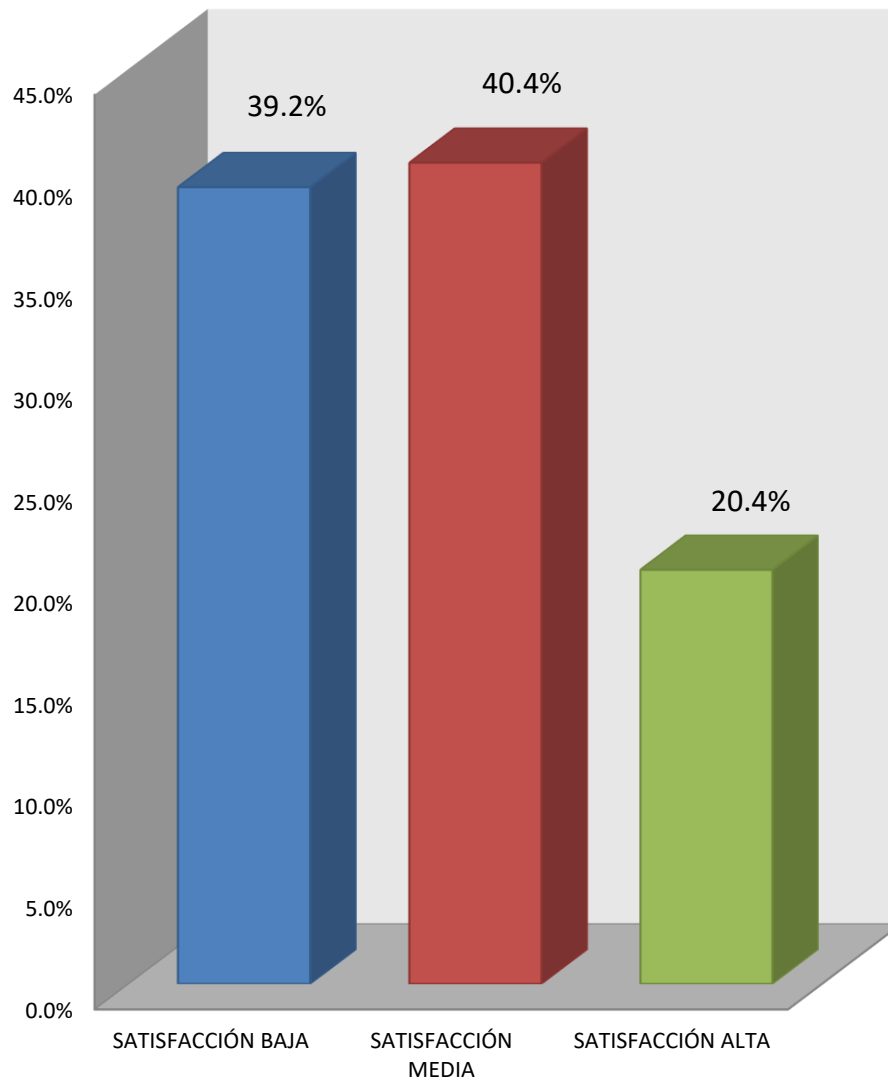
PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN	NRO DE PACIENTES	PORCENTAJE %
BAJA	94	39.2%
MEDIA	97	40.4%
ALTA	49	20.4%
TOTAL	240	100%

Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN: en la tabla 01 apreciamos que la percepción de la satisfacción general de pacientes atendidos en el servicio de odontología los cuales evidencian resultados poco alentadores con un 40.4 % de pacientes con una satisfacción media, 39.2%, pacientes con una satisfacción baja y 20.4% de pacientes con una satisfacción alta, lo que indica que los usuarios de este servicio tienen una percepción baja respecto a la satisfacción en la atención del servicio de odontología del Policlínico Sanidad PNP Puno.

Gráfico 01.

Percepción de la satisfacción de los pacientes atendidos en el Policlínico Sanidad
PNP Puno 2020.



Fuente: Elaboración propia.



Tabla 02.

Percepción de la satisfacción de los pacientes titulares atendidos en el servicio de odontológica que brinda el policlínico Sanidad PNP Puno 2020.

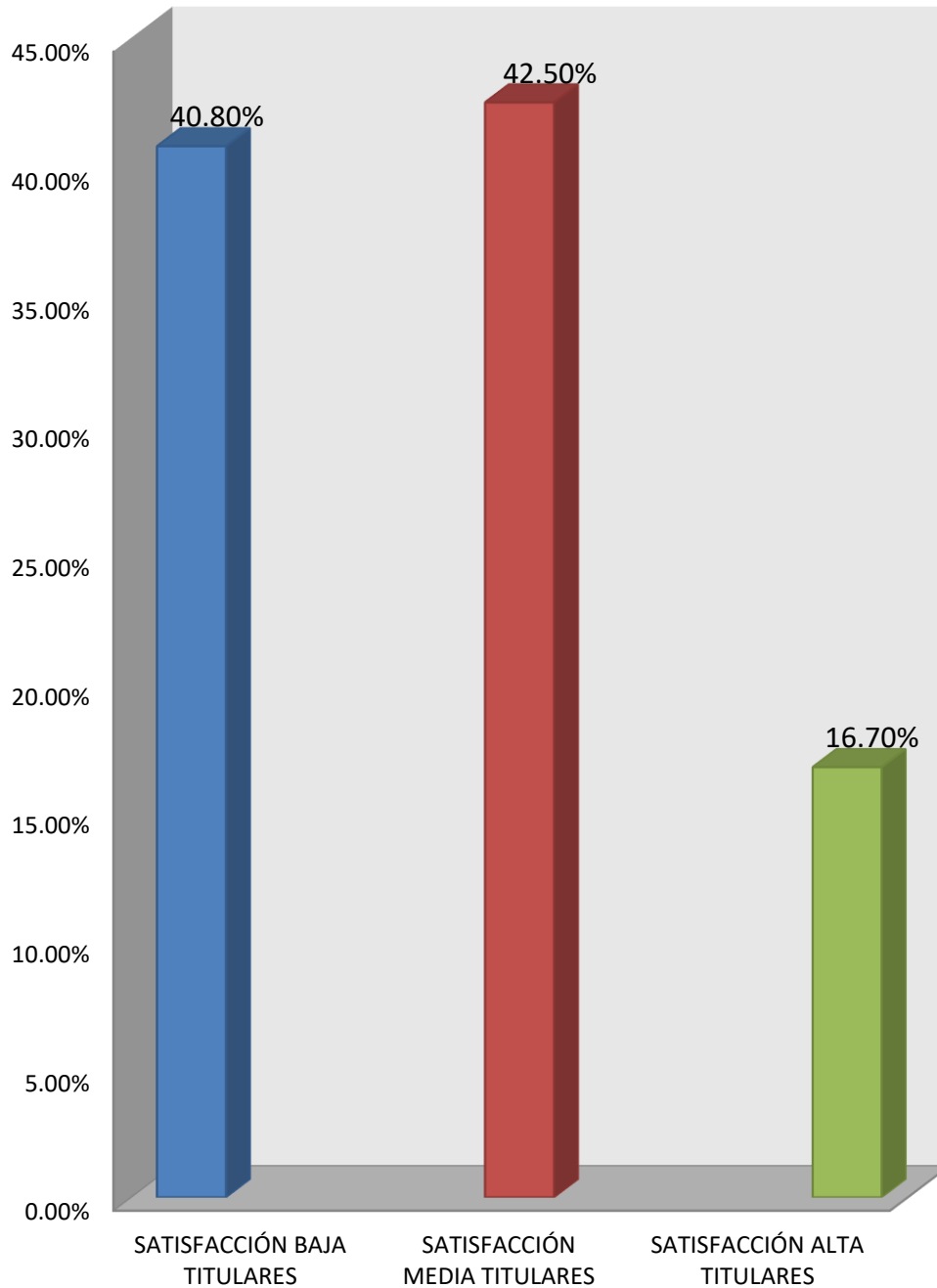
PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN	NRO PACIENTES TITULARES	PORCENTAJE %
BAJA	49	40.8%
MEDIA	51	42.5%
ALTA	20	16.7%
TOTAL	120	100%

Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN: en la tabla 02 apreciamos que la percepción de la satisfacción de los pacientes titulares sigue la una tendencia negativa con los siguientes resultados de 40.80% satisfacción baja, 42.50% satisfacción media y solo un 16.70% con satisfacción alta; lo que indica que los pacientes titulares presentan una baja percepción de la satisfacción respecto al servicio de odontología que brinda el policlínico Sanidad PNP Puno.

Gráfico 02.

Percepción de la satisfacción de los pacientes titulares atendidos en el servicio de odontológica que brinda el policlínico Sanidad PNP Puno 2020.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 03.

Percepción de la satisfacción de los pacientes familiares atendidos en el servicio de odontológica que brinda el policlínico Sanidad PNP Puno 2020.

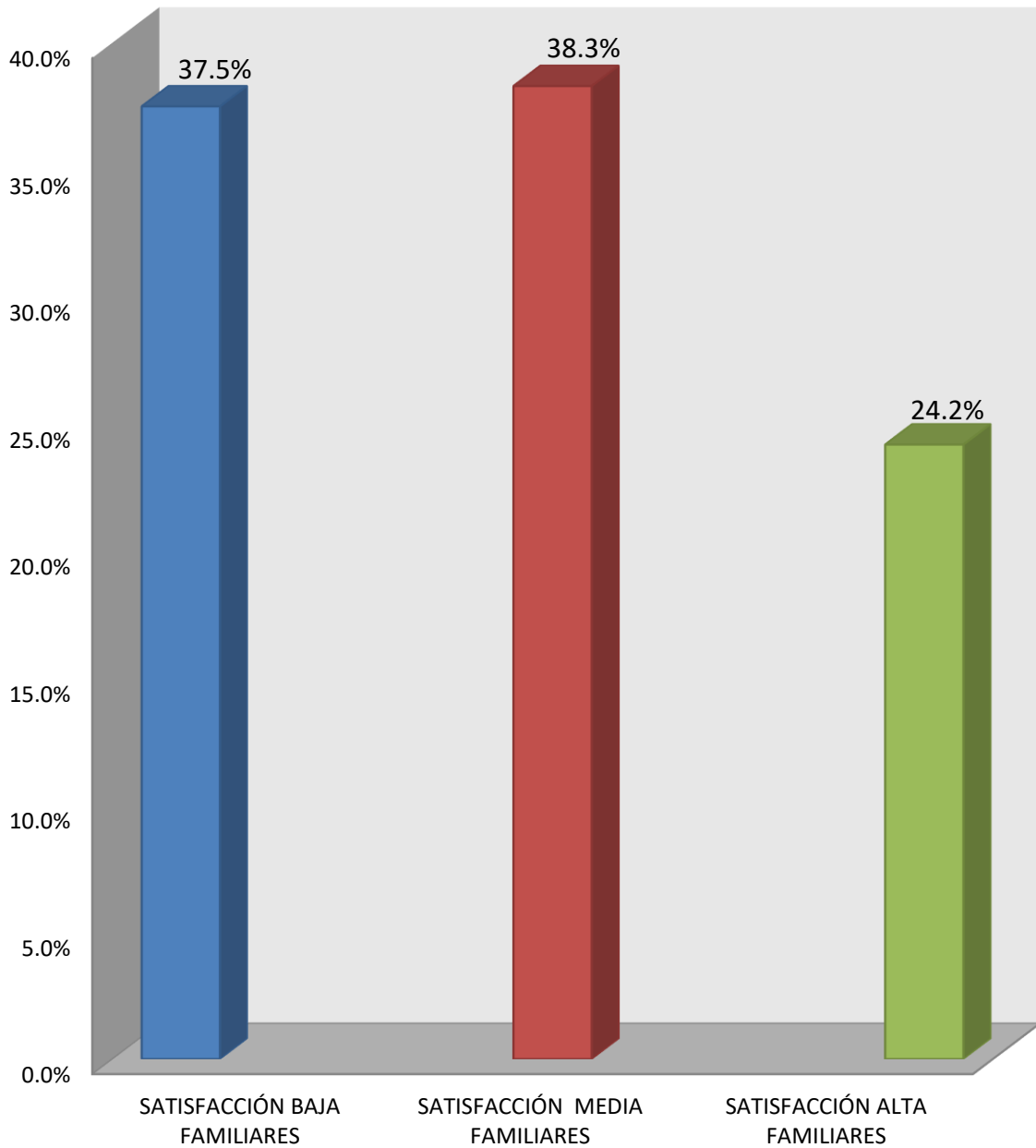
PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN	NRO PACIENTES FAMILIARES	PORCENTAJE %
BAJA	45	37.5%
MEDIA	56	38.3%
ALTA	29	24.2%
TOTAL	120	100%

Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN: en la tabla 03 apreciamos que la percepción de la satisfacción de los pacientes familiares la misma que no difiere en gran porcentaje con los siguientes resultados de 37.5% satisfacción baja, 38.3% satisfacción media y solo un 24.2% con satisfacción alta; mejorando en esta categoría de pacientes familiares en el grado de satisfacción alta y bajando el porcentaje de satisfacción baja y media respecto al servicio de odontología que brinda el policlínico “Sanidad PNP Puno”, pero continua con la una tendencia negativa

Gráfico 03.

Percepción de la satisfacción de los pacientes familiares atendidos en el servicio de odontológica que brinda el policlínico Sanidad PNP Puno 2020.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 04.

Percepción de la satisfacción de los pacientes según género respecto a la atención del servicio de odontológica brindada por el Policlínico Sanidad PNP Puno 2020.

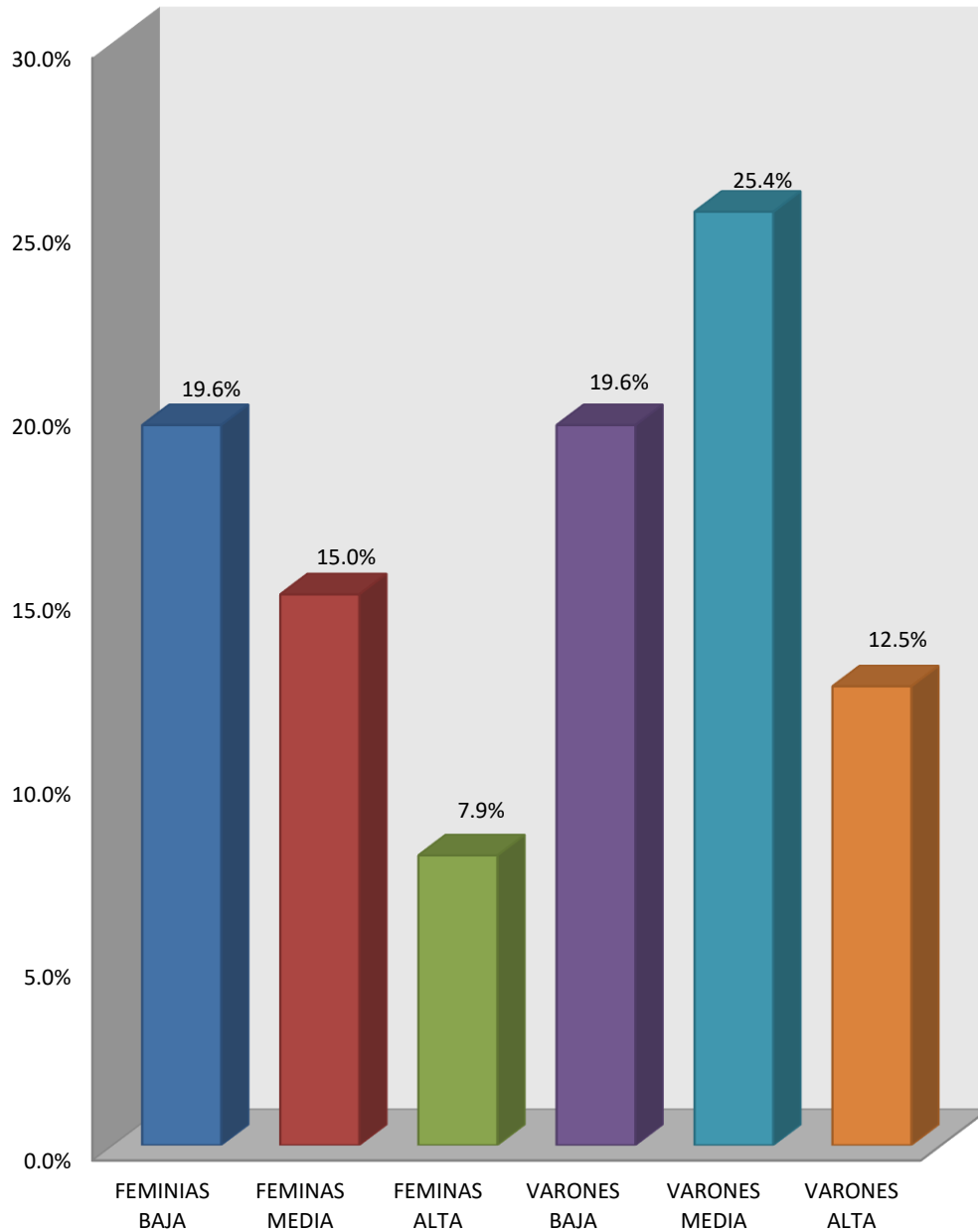
PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN	FEMINAS TOTAL	PORCENTAJE %	VARONES TOTAL	PORCENTAJE %
BAJA	47	19.6%	47	19.6%
MEDIA	36	15.0%	61	25.4%
ALTA	19	7.9%	30	12.5%
TOTAL	102	42.5%	138	57.5%

Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN: en la tabla 04 observamos los resultados en relación a la percepción de la satisfacción de los pacientes respecto a la atención del servicio de odontología brindada por el Policlínico Sanidad PNP Puno, evidenciando que el grado de satisfacción en lo referente al género nos brinda que la cantidad de paciente femeninas es de 102 que representa el 42.5% y los varones son 138 representando el 57.5%; estos datos indican que la satisfacción baja es igual entre féminas y varones con un 19.6%, la satisfacción media es mayor en los varones con un 25.4% en comparación al 15% de la féminas y finalmente en lo referente a la satisfacción alta las féminas tienen una percepción muy baja con un 7.9% en comparación con los varones con un 12.5%; en una apreciación general la percepción de la satisfacción es menor en el género femenino .

Gráfico 04.

Percepción de la satisfacción según género de los pacientes atendidos en el servicio de odontología brindada por el Policlínico Sanidad PNP Puno 2020.



Fuente: Elaboración propia.

Tabla 05.

Percepción de la satisfacción según categoría de los pacientes atendidos en el servicio de odontológica que brinda el policlínico Sanidad PNP Puno 2020.

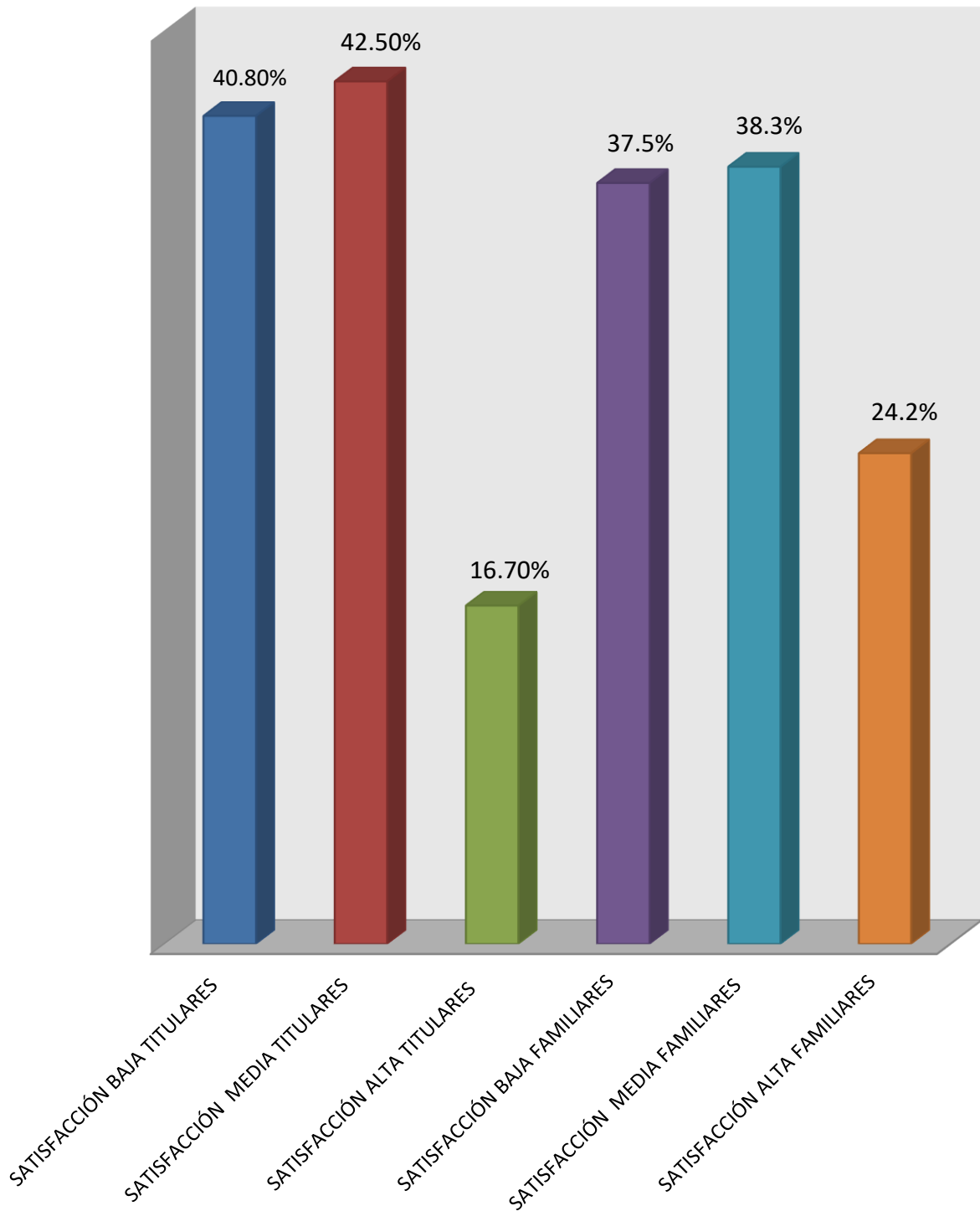
TIPO DE PACIENTES	BAJA	MEDIA	ALTA	TOTAL PACIENTES
TITULARES	49	51	20	120
PORCENTAJE	40.8%	42.5%	16.7%	100%
FAMILIARES	45	46	29	120
PORCENTAJE	37.5%	38.3%	24.2%	100%

Fuente: Elaboración propia.

INTERPRETACIÓN: en la tabla 05 apreciamos que la percepción de la satisfacción entre las categorías de pacientes titulares y familiares evidencian que tanto pacientes titulares y familiares tienen una satisfacción baja con un resultado de 40.80% titulares, 37.50% familiares; percepción de la satisfacción media 42.50% titulares, 38.30% familiares y percepción de la satisfacción alta 16.70% titulares, 24.20% familiares; lo que indica que los pacientes titulares tienen más baja percepción de satisfacción con respecto a los pacientes familiares.

Gráfico 05.

Percepción de la satisfacción según categoría de los pacientes atendidos en el servicio de odontológica que brinda el policlínico Sanidad PNP Puno 2020.



Fuente: Elaboración propia.



4.2. DISCUSIONES

El presente estudio se realizó con el propósito de determinar la percepción de la satisfacción de los pacientes titulares y familiares en la atención del servicio de odontología del Policlínico Sanidad PNP Puno 2020. No existiendo estudios similares realizados anteriormente en dicha IPRES.

La percepción de la satisfacción se clasifico en tres niveles (alta, media y baja), donde se tuvieron como resultados que esta tiene una tendencia de media con 40.4% a baja con un 39.2% y solo el 20.4% con satisfacción alta con el servicio recibido. Con respecto a la percepción de los pacientes titulares y familiares se reporta que ésta es ligeramente superior en pacientes titulares en los 03 niveles, siendo el género femenino el de más baja percepción de la satisfacción en ambos tipos de pacientes, esto se podría manifestar por la pésima infraestructura y equipamiento del Policlínico Sanidad, así como por la disimilitud de los pacientes (policías y civiles).

Tumi Tito S. (2019) Realizo el estudio grado de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2019, cuyos resultados fueron que los pacientes refieren un alto grado de satisfacción con un 72%, y un 28% refiere un grado de satisfacción medio. no existiendo un grado bajo de satisfacción respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2019.

Mamani Mamani W. (2017) Realizo un estudio cuyo objetivo fue determinar el grado satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de salud salcedo, MINSA, Puno- cuyos resultado muestran un grado de satisfacción alto de 81.7 %, medio en 18.3 %; no existiendo un grado bajo de satisfacción respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el Establecimiento de Salud Salcedo, MINSA, Puno-2017.



En comparación con el presente estudio el nivel de satisfacción fue alto en ambas entidades las cuales se ubican en la región Puno, por ello se puede interpretar que la diferencia de la satisfacción entre el presente estudio y las 02 investigaciones se da por la diferencia marcada de los pacientes, 02 grupos perteneciente a la sociedad civil con limitaciones socio económicas culturales y demográficas con una satisfacción alta y el otro perteneciente a la policía nacional de orden castrense con satisfacción media teniendo una tendencia a una satisfacción baja.

Gubio Quishpe P. (2014) que tuvo como objetivo determinar el grado de satisfacción de pacientes que acuden al servicio de odontología del centro de salud de Pomasqui del distrito 17d03 de la parroquia Pomasqui del distrito metropolitano de Quito durante el periodo enero a marzo del 2014. Donde Se evaluaron 206 pacientes donde se obtuvo como resultado que el 47% reporto estar satisfecho con la atención brindada, el bajo grado de satisfacción se debe a que el 81 % de los pacientes requieren mejoras en trato, prestación de servicio limpieza y orden en el consultorio.

Relacionando los estudios realizados vemos que entre estos existe una similitud en lo referente a la satisfacción de los pacientes esto se debería a que la población que participo presenta un nivel socio cultural similar teniendo mayor conocimiento de sus derechos y por ende exigen una mejor calidad de atención en el servicio de odontología.

Según algunos autores como Elizondo, Andrade y Estabrook (2011) existen muchos aspectos que se relacionan directamente con la percepción y la satisfacción como son la empatía, amabilidad, cortesía, comunicación, tranquilidad entre otros; siendo de suma importancia evaluar estos así como el trato que se les a los pacientes, en el estudio se valoraron todos estos aspectos de manera general siendo una ventaja para la investigación ya que con el análisis de estos factores en la diferentes dimensiones



conseguimos conocer el comportamiento de cada una para así fortalecer las falencias para mejorar la satisfacción y en consecuencia la percepción.



V. CONCLUSIONES

Considerando los resultados obtenidos se concluye lo siguiente:

PRIMERO: Un porcentaje alto de los pacientes atendidos en el servicio de odontología que brindan el Policlínico Sanidad PNP Puno 2020, tienen una satisfacción media con un 40.4% con tendencia a una satisfacción baja con un 39.2% y solo el 20.4% tienen una satisfacción alta. Lo cual evidencia una percepción de la satisfacción negativa por diversas falencias materiales y humanas por parte del Policlínico. Por lo que se acepta la hipótesis planteada

SEGUNDO: Los pacientes titulares presentan grados de satisfacción con tendencia negativa evidenciando un 40.8% de pacientes con satisfacción baja, 42.5% de pacientes con satisfacción media y solo el 16.7% de pacientes con satisfacción alta con lo que concluimos que los pacientes titulares policías en gran porcentaje tienen una satisfacción negativa del servicio de Odontología del Policlínico Sanidad PNP Puno 2020, por factores como equipamiento, infraestructura, materiales y por el trato diferenciado que reciben los pacientes por un lado pacientes policías y del otro lado pacientes civiles con los cuales los profesionales son más cuidadosos.

TERCERO: En lo referente a pacientes familiares estos presentan grados de satisfacción con una leve mejora en los 3 niveles obteniendo los siguientes resultados un 37.5% de pacientes con satisfacción baja, 38.3% de pacientes con satisfacción media y solo el 24.2% de pacientes con satisfacción alta concluyendo que los pacientes familiares tienen una mejor satisfacción de la atención en el Servicio de Odontología por el trato diferenciado que reciben estos pacientes en su calidad de personas civiles con los cuales los



profesionales son más cuidadosos en algunas dimensiones resaltando que la diferencia de la satisfacción entre los 02 grupos no es muy elevada y que ambos grupos de pacientes tienden a tener una imagen negativa sobre la atención que brindan el Policlínico Sanidad PNP Puno en el Servicio de Odontología en la ciudad de Puno.

CUARTO: Los resultados en relación a la percepción de la satisfacción de los pacientes considerando su género evidencian que la cantidad de paciente femeninas es de 102 que representa el 42.5% y los varones son 138 representando el 57.5%; estos datos indican que la satisfacción baja es igual entre féminas y varones con un 19.6%, la satisfacción media es mayor en los varones con un 25.4% en comparación al 15% de la féminas y finalmente en lo referente a la satisfacción alta las féminas tienen una percepción muy baja con un 7.9% en comparación con los varones con un 12.5%; en una apreciación general y analizando la cantidad tanto de féminas y varones vemos que la percepción de la satisfacción es menor en el género femenino por ser este género más exigente en satisfacer sus necesidades.

QUINTO: La percepción de la satisfacción entre las dos categorías de pacientes titulares (policías) y familiares (civiles) evidencian que ambos grupos de pacientes tienen una satisfacción negativa con resultados que van del 40.80% titulares, 37.50% familiares; percepción de la satisfacción baja, 42.50% titulares, 38.30% familiares; percepción de la satisfacción media y 16.70% titulares, 24.20% familiares; con una percepción baja, lo que indica que los pacientes titulares tienen más baja percepción de satisfacción con respecto a los pacientes familiares, concluyendo que este



resultado se da por el constante abandono que sufre el personal policial de parte de su comando que no se preocupa en brindar la infraestructura idónea, materiales adecuados, equipos de última tecnología entre otros de los cuales el personal policial ya presenta muchas molestias.



VI. RECOMENDACIONES

- PRIMERO:** Se sugiere garantizar una atención adecuada de los pacientes buscando que no solo los profesionales de odontología estén capacitados en la atención del servicio, sino que todo el personal tenga entrenamiento, conocimiento y capacitación en los diferentes procesos que se realizan diariamente en el Policlínico Sanidad PNP Puno.
- SEGUNDO:** Se propone a la dirección y al comando Institucional de la Policía Nacional del Perú en sus áreas de competencia implementar con equipos de tecnología de punta, instrumental dental adecuado, materiales de calidad entre otros para poder mejorar los puntos débiles del Servicio de Odontología, así como en los demás servicios del Policlínico Sanidad PNP Puno.
- TERCERO:** Mejorar la relación de los pacientes y el Servicio de Odontología por medio de charlas informativas, folletos, consultar virtuales entre otros brindadas a la comunidad policial por el personal de salud oral. Así como eliminar trámites burocráticos y administrativos en tratamientos de mayor complejidad que son cubiertos por SALUPOL mejorando así la eficiencia y la eficacia del Policlínico Sanidad PNP Puno.
- CUARTO:** Mejorar las instalaciones de todo el Policlínico Sanidad PNP Puno lo cual contribuirá en la mejora de la percepción de la satisfacción de parte los usuarios.
- QUINTO:** Se sugiere al comando Institucional pueda captar y reasignar personal policial con estudios en el área de salud incrementando así su capacidad de atención con profesionales de la salud.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Arocha MM, Márquez M, Estrada GA. Evaluación de la satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en la clínica estomatológica “Fe Dora Beris”. *Medisan*. 2015; 19(10): 1209-15.
2. Llanos ZF, Rosas AA, Mendoza RD, Contreras RC. Comparación de las escalas de Likert y Vigesimal para la evaluación de satisfacción de atención en un hospital del Perú. *Rev Med Hered*. 2016; 12(2): 52-7.
3. Portilla JE, Sánchez SP, Escobar LD, Rivera AC, Blandón MA, Delgado CM, Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia. *Rev Gerenc Polit Salud Bogotá*. Colombia. 2015 ene-jun; 12(24): 209-25.
4. Salgado IM, Amador LR, Mendoza JL, Pallares MA. Percepción de satisfacción y calidad de servicios odontológicos en una clínica universitaria de Cartagena, Colombia. *Rev Nac Odontol*. 2016; 12(23): 31-40.
5. Herrera Alania O, Estudio descriptivo sobre los factores asociados a la calidad de atención en el servicio de emergencia Hospital Sergio E. Bernales 2015. Tesis – Post Grado. Perú: Universidad San Martín De Porres, Medicina; 2015.
6. Bermúdez I, Delgado I, Valoración de la calidad en la atención odontológica brindada por los estudiantes de cirugía oral III a usuarios externos de la UNAN-Managua, durante el período de septiembre a octubre del 2015. Tesis para optar título profesional de cirujano dentista. Nicaragua: Carrera de odontología Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Nicaragua; 2015.
7. Trejo C. Nivel de satisfacción de pacientes adultos del seguro integral de salud que acuden al departamento de odontoestomatología del Hospital Carlos Ianfranco la Hoz.



- Puente Piedra. Lima – Perú. 2016. Tesis para optar el título profesional de cirujano dentista. Perú: Escuela Académico Profesional de Odontología. Lima; 2016.
8. Pashanaste D. Tiempo de espera y satisfacción de usuarios en consulta externa del centro de salud Moronacocha, Iquitos 2015. Tesis para optar el título de licenciado en enfermería. Iquitos: Facultad de enfermería UNAP. Perú; 2016.
 9. Rodriguez K. Medir el nivel de satisfacción de los pacientes de ortodoncia del consultorio dental “Dr. Rohobert Peña”. Tesis para optar el título de ingeniería comercial. Milagro: Facultad de ciencias administrativas y comerciales Universidad Estatal del Milagro. Ecuador; 2016.
 10. Foraquita G. Satisfacción del usuario del servicio odontológico del hospital regional "Manuel Núñez Butrón" y factores sociodemograficos asociados Puno, 2010. Tesis para optar el grado académico de Magister Scientiae en Salud Publica. Universidad Nacional del Altiplano Puno. Escuela de Post Grado 2010.
 11. Lara, Hermoza y Arellano. Satisfacción de los pacientes ante la atención odontológica recibida en un hospital en Lima, 2020. Rev Med Hered 2020; 30(3): 145-52.
 12. Torres y León. Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el Servicio de Ortodoncia de una Clínica Dental Docente peruana. 2015. Rev Med Hered 2015; 25(2): 122-132.
 13. Reyes, Paredes, Legorreta, Romero, Flores y Andersson. Satisfacción de usuarios con los servicios de salud bucal y factores asociados en Acapulco, México, 2015. Rev Cubana Estomatol 2015; 52 (3): 0034-7507.
 14. Redhead García R. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo, Tesis para optar el grado académico de Magister en Gerencia de Servicios de la Salud. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de medicina; Unidad de Post Grado 2013.



15. Vásquez, Corsini, Silva, Fuentes, Chahin y Santibáñez. Instrumento para Medir Satisfacción de Pacientes sobre Atención Clínica Odontológica, 2016. Int. J. Odontostomat 10(1):129-134.
16. Suquillo M. Nivel de Satisfacción del paciente tratado endodónticamente Clínica Integral de Noveno Semestre, Facultad de Odontología de la Universidad Central del Ecuador, 2017.
17. Suárez, Robles, Serrano, Armijo, Serrano C. y Anchundia. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III, Ecuador 2019. Rev. Cubana Invest. Bioméd. 38(2): 153-169.
18. Mendoza M. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención odontológica, Bolivia 2020. Revista Vive. 3(7), 35-43.
19. Hernández, Rojas, Prado y Bendezu. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Perú 2019. Rev. Peru Med. Exp. Salud Publica 36 (4): 620-8.
20. López, Pilataxi, Rodríguez, Velázquez, López y Martínez. Determinantes de la satisfacción de la atención odontológica en un grupo de pacientes atendidos en la Clínica del Adulto de la Facultad de Odontología de la Universidad de Antioquia, 2015. Rev. Gerenc. Polit. Salud, 12 (24): 209-225.
21. Castañeda, Pelegrino, Ley y Ramón. Satisfacción de usuarios y proveedores de un servicio estomatológico de prótesis, Cuba 2017. MEDISAN, 21(10): 1029-3019.
22. Elizondo J. La satisfacción del paciente con el servicio odontológico en la facultad de odontología de la U.A.N.L. 2008 RESPYN Revista Salud Pública Y Nutrición, ene-mar 12(1) 2011.



23. Mamani M. Realizo el grado de satisfacción de los pacientes respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el establecimiento de salud salcedo, MINSA, Puno-2017. Tesis para optar el título profesional de Cirujano Dentista. Escuela Profesional de Odontología. Universidad Nacional del Altiplano Puno. 2020.
24. Gubio Quishpe P. Estudio descriptivo sobre el nivel de Satisfacción de Pacientes que acuden al servicio de odontología del centro de salud Pomasqui del distrito 17d03 de la parroquia Pomasqui del Distrito Metropolitano de Quito durante el Período enero a marzo del 2014. Tesis - Post Grado. Quito: Universidad Central Del Ecuador, Odontología; 2014.
25. Tumi Tito S. Estudio Grado de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención odontológica brindada por el hospital Carlos Monge Medrano, Juliaca 2019 Tesis para optar el título profesional de Cirujano Dentista. Escuela Profesional de Odontología. Universidad Nacional del Altiplano Puno. 2020.
26. Dueñas H. Estudio Percepción y expectativa de la calidad de atención en pacientes que acuden al servicio de odontología del hospital i clínica universitaria ESSALUD Puno – 2019. Tesis para optar el título profesional de Cirujano Dentista. Escuela Profesional de Odontología. Universidad Nacional del Altiplano Puno. 2020.
27. Tinoco Begazo M. Satisfacción del usuario externo en el servicio de consulta externa del Hospital Nacional P.N.P. Luis Nicasio Sáenz en el periodo Octubre-Diciembre 2015” Tesis para optar el título profesional de Médico Cirujano. Facultad de Medicina Humana. Universidad Ricardo Palma.



ANEXOS

Anexo 01: Matriz de consistencia

Título: PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES TITULARES Y FAMILIARES ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE ODONTOLÓGÍA DEL POLICLÍNICO SANIDAD PNP - PUNO - 2020			
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES
<p>Satisfacción de los usuarios del servicio odontología</p>	<p>Identificar la percepción de la satisfacción en la atención odontológica que brindan el policlínico “Sanidad PNP Puno” en el servicio de odontología en la ciudad de Puno según la percepción de los pacientes.</p>	<p>Es probable que los pacientes presenten una baja percepción de la satisfacción, respecto a la atención del servicio de odontología del Policlínico “Sanidad PNP Puno”.</p>	<p>Tipo de Investigación: Descriptivo.</p> <p>Diseño: No experimental.</p> <p>Población: Pacientes que tengan cobertura de Saludpol</p> <p>Muestra: 240 pacientes</p> <p>Consideraciones éticas:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Consentimiento informado. - Permisos correspondientes. <p>Técnica: Encuesta.</p> <p>Instrumentos: Cuestionario.</p> <p>Diseño Estadístico: Tabulación de datos.</p>
<ul style="list-style-type: none"> • Satisfacción de los pacientes titulares. • Satisfacción de los pacientes familiares 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar el grado de satisfacción de los pacientes titulares respecto a la atención odontológica brindada por el policlínico “Sanidad PNP Puno” • Determinar el grado de satisfacción de los pacientes familiares respecto a la atención odontológica brindada por el policlínico “Sanidad PNP Puno” • Determinar el género con menor grado de satisfacción de los pacientes titulares y familiares respecto a la atención odontológica brindada por el policlínico “Sanidad PNP Puno” • Determinar que pacientes titulares o familiares presentan el menor grado de satisfacción respecto a la atención odontológica brindada por el policlínico “Sanidad PNP Puno” 	<p>Independiente Satisfacción</p>	



Anexo 02: Solicitud de permiso para ejecutar trabajo de investigación (Tesis)

SOLICITO: Permiso para ejecutar trabajo de Investigación (TESIS).

SEÑOR(A) CORONEL SPNP LISSY EDME OLAVE BENITEZ JEFE DE LA REGSAL PNP - PUNO

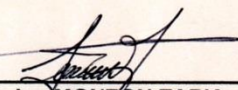
Juan Carlos MONZON TAPIA, S1 PNP, identificado con CIP N° 31459189 con DNI N° 41151550, actualmente prestando servicios en la CIA DE FAMILIA PNP PUNO de la REGPOL PNP PUNO, con domicilio real en el Jirón Pedro Vilcapaza N° 167 barrio independencia de la ciudad de Puno. Ante Ud. respetuosamente me presento y expongo:

Que habiendo culminado la carrera profesional de **ODONTOLOGÍA** en la Universidad Nacional del Altiplano – Puno y habiendo sido aprobado mi proyecto de tesis titulado, **“PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES TITULARES Y FAMILIARES RESPECTO A LA SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL POLICLÍNICO SANIDAD PNP - PUNO 2020”**, solicito a Ud. permiso para poder ejecutar mi trabajo de Investigación (TESIS) en la Institución que Ud. Dignamente dirige, y así de esta manera poder evaluar el grado de satisfacción de los pacientes titulares y familiares atendidos en la Sanidad PNP Puno; contribuyendo con este trabajo con un instrumento de medición desde la opinión de los pacientes que acuden al servicio de odontología, preciso también que este trabajo de investigación me será útil optar el grado de Cirujano Dentista.

POR LO EXPUESTO:

A Ud. Señor(a) Coronel ruego acceder a mi solicitud.

Puno, febrero del 2020


Juan Carlos MONZON TAPIA
DNI N° 41151550
TESISTA





Anexo 03: Carta de aceptación para realizar trabajo de investigación (Tesis)

	PERÚ	MINISTERIO DEL INTERIOR	POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ	SUR DIRSAPOL	REGSAPOL PUNO
---	-------------	------------------------------------	--------------------------------------	-------------------------	--------------------------

“AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y LA IMPUNIDAD”

Puno, 17 de abril del 2019.

CARTA N° 488-2019-SUBDIRSAPOL-X-MRSP-P-REGSAPOL-PUNO/SEC.

SEÑOR : Juan Carlos MONZON TAPIA.

ASUNTO : Comunicado **ACEPTACIÓN** de Investigación (TESIS), por motivos que se presenta.

REF. : Solicitud presentado por el Juan Carlos MONZON TAPIA.

Es grato dirigirme a Ud., con la finalidad de comunicarle la Aceptación para que realice la Investigación de (TESIS), conforme expone en la solicitud, por lo que, deberá de indicar la hora y fecha del inicio de atención, asimismo, se encontrara bajo la supervisión del Jefe de OFAD de esta REGSAPOL-Puno.

Lo que se cumple en Comunicar a Ud., para su conocimiento y fines pertinentes del caso.

Atentamente.,

LEOB/haa.



OS. 00263729.
LISSY E. OLAVE BENITEZ
CRNL. SPNP.
JEFE REGSAPOL-PUNO

AV. JULIACA S/N. COSTADO PUESTO POLICIAL HUASCAR.
TELEFONO. FIJO. 051-364512.
Correos electrónicos: dirsal.puno.pnp@gmail.com



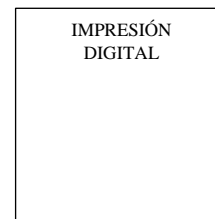
Anexo 04: Formato de Consentimiento Informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo: _____ estoy de acuerdo en participar de la investigación, **“PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES TITULARES Y FAMILIARES RESPECTO A LA SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL POLICLÍNICO “SANIDAD PNP - PUNO - 2020”**, después de haberseme explicado la importancia de la misma y la repercusión que tendrá en el orden personal y para la mejora del establecimiento, además se me comunicó que todos los datos que aporte serán utilizados con fines de estudio y que puedo abandonar la misma cuando lo considere oportuno. Para que así conste firmo la presente

Firma: _____

DNI: _____



Observador: Juan Carlos MONZON TAPIA



Anexo 05: Formato de ficha encuesta

FICHA DE ENCUESTA

ENCUESTA DE LA PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES TITULARES Y FAMILIARES RESPECTO A LA SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL POLICLÍNICO “SANIDAD PNP-PUNO”- 2020

Hola, estamos haciendo un estudio con los usuarios para conocer mejor sus necesidades y su opinión sobre el servicio que se le brinda aquí.

Esta encuesta es anónima y sus respuestas son confidenciales, así que le agradecemos ser lo más sincero posible.

Llene los espacios en blanco y marque con una **X** la alternativa que crea más conveniente.

I. DATOS GENERALES

Edad :

Grado de estudios : Primaria () Secundaria () Superior ()

Sexo : Femenino () Masculino ()

Tipo de paciente : Titular () Familiar ()

II. DATOS ESPECÍFICO

Nro.	ATENCIÓN TÉCNICA	Muy satisfecho	Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho
01	¿El Cirujano Dentista fue muy cuidadoso con los procedimientos que le realizaba?					
02	¿El Cirujano Dentista tenía la habilidad y competencia para realizar el tratamiento?					
03	¿El Cirujano Dentista se aseguró que estuviera bien anestesiado?					
04	¿El Cirujano Dentista uso procedimientos que me hacían sentir seguro durante mis tratamientos?					
05	¿El Cirujano Dentista soluciona el problema que dio lugar a la visita?					
06	¿La calidad del tratamiento realizado por el Cirujano Dentista en su cavidad oral fue?					
07	¿La receta prescrita por el Cirujano Dentista fue?					
08	¿La organización y orden en el proceso de atención fue?					
09	¿La modernidad de los equipos es?					
10	¿La funcionalidad de los equipos es?					

Nro.	RELACION INTERPERSONAL	Muy satisfecho	Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho
01	¿Conoce el nombre del Cirujano Dentista que lo atendió?					
02	¿El Cirujano Dentista se comunicó con Ud. Para recordarle la cita?					
03	¿El Cirujano Dentista lo recibe y saluda por su nombre?					
04	¿El Cirujano Dentista mostro interés por su problema?					
05	¿El Cirujano Dentista le animo a preguntar y lo escucho cuidadosamente?					
06	¿El Cirujano Dentista me explico claramente los problemas que yo tengo en mi cavidad bucal?					
07	¿El Cirujano Dentista le dio a escoger el tratamiento y le permitió tomar su decisión?					
08	¿El Cirujano Dentista le explico lo que va hacer y el costo antes de iniciar el tratamiento?					
09	¿El Cirujano Dentista le explico cómo mantener su cavidad bucal sana?					
10	¿El Cirujano Dentista uso palabras que Ud. Podía entender?					



Nro.	ACCESIBILIDAD	Muy satisfecho	Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho
01	¿El tiempo que tome para obtener la cita?					
02	¿El tiempo que espere al Cirujano Dentista para que me atendiera?					
03	¿El tiempo que pase con el Cirujano Dentista durante mi atención?					
04	¿El poder localizar o contactar al Cirujano Dentista?					
05	¿La disponibilidad del Cirujano Dentista cuando fuese necesario?					
06	¿Recibir la atención el día que estuvo programada su Cita?					
07	¿La ubicación o localización del establecimiento de salud?					
08	¿El horario y días de atención del establecimiento de salud?					
09	¿La Facilidad para desplazarme: rampas, señalización u otros?					
10	¿El costo del Tratamiento?					

Nro.	AMBIENTE DE ATENCION	Muy satisfecho	Satisfecho	Medianamente Satisfecho	Poco Satisfecho	No Satisfecho
01	¿La limpieza y pulcritud del establecimiento de Salud?					
02	¿Iluminación del establecimiento de Salud?					
03	¿La ventilación y temperatura del establecimiento de Salud?					
04	¿Los colores de paredes y techo del establecimiento de Salud?					
05	¿Ausencia de ruidos y/o olores desagradables en el establecimiento de Salud?					
06	¿Ausencia de moscas, cucarachas, etc.?					
07	¿Las Condiciones del mobiliario y equipos del establecimiento de Salud?					
08	¿La comodidad del establecimiento de Salud?					
09	¿La Apariencia Personal?					
10	¿La higiene personal del Cirujano Dentista?					

Los datos brindados serán confidenciales y solo serán usados para los fines de este estudio. Los resultados de esta investigación podrán servir para ser presentados en reuniones de evaluación de la calidad de atención y/o publicaciones, pero la identidad de Ud. no será revelada.

Gracias por su colaboración



Anexo 06: Validación del instrumento de medición



PERÚ

Ministerio
del Interior

Policía Nacional
del Perú

Dirección de
Salud Policial

Región de Salud Policial
Policlínico PNP Puno

"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y LA IMPUNIDAD"

CONSTANCIA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO DE MEDICIÓN PARA EJECUCION DE PROYECTO DE INVESTIGACION

QUIEN SUSCRIBE CAP SPNP FIGUEROA CARI ZINDY ANSELI, EJERCIENDO ACTUALMENTE EL CARGO DE JEFE DEL AREA DE GESTION CALIDAD DEL LA REGSAPOL PNP PUNO POR MEDIO DEL PRESENTE DOCUMENTO HAGO CONSTAR QUE HE REVISADO CON FINES DE VALIDACION EL INSTRUMENTO DE MEDICION (CUESTIONARIO) PARA SU APLICACIÓN EN EL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN TITULADO **"PERCEPCIÓN DE LOS PACIENTES TITULARES Y FAMILIARES RESPECTO A LA SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE ODONTOLOGÍA DEL POLICLÍNICO SANIDAD PNP - PUNO – 2020"** PRESENTADO POR EL BACHILLER EN CIENCIAS DE LA ODONTOLOGÍA MONZON TAPIA JUAN CARLOS, CONCLUYENDO QUE DICHO INSTRUMENTO PRESENTA VALIDEZ EN SU CONTENIDO YA QUE MIDE LAS DIMENSIONES NECESARIAS PARA SER APLICADAS EN EL ESTUDIO.

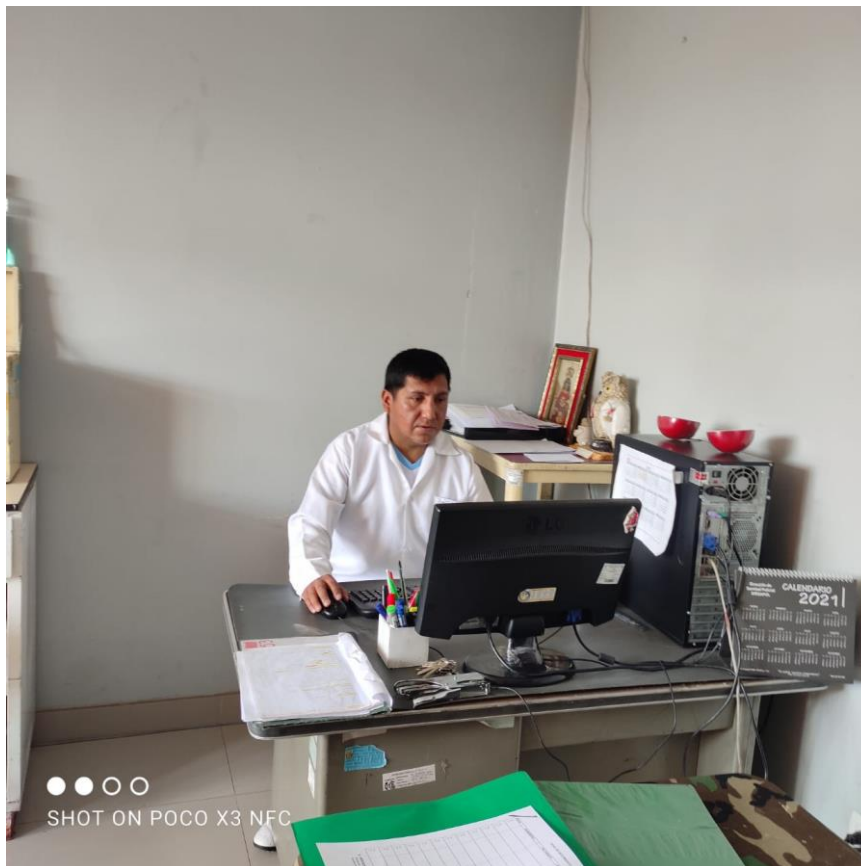



OS: 390841
Zindy Anseli FIGUEROA CARI
CAPITAN SPNP
JEFE DEL AREA DE GESTION DE
CALIDAD REGSAPOL PNP PUNO



Anexo 07: Registro fotográfico de la recolección de datos del trabajo de investigación





Anexo 08: Registro fotográfico del servicio de odontología, equipos dentales, instrumental, materiales y tratamientos dentales del servicio de odontología policlínico Sanidad PNP Puno

